

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Генеральный менеджер, начальник управления
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного
развития коммерческой дирекции

подпись, Ф.И.О., печать
/О.Г. Такмазян



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭТК СГУ
И.А. Ерма
26 октября 2021 года

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела управления персоналом

должность, представителя
АО «СИ ГЭЛАКСИ»

наименование организации
/Е.В. Щемшуря
подпись, Ф.И.О., печать



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

выпускников очной формы обучения
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка)

шифр, наименование специальности

среднего профессионального образования

с присвоением квалификации – специалист по гостеприимству

Сочи 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА	4
ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	6
ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	6
ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНИКУ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ ДО ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	8
ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ	8
ВИД ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....	9
СТРУКТУРА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ И ТРЕБОВАНИЯ К ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ.....	10
ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ	10
ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННУЮ ЭКЗАМЕНАЦИОННУЮ КОМИССИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	11
ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	11
ЗАДАНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА.....	12
ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	13
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКА	16
ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ:	16
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	19
Приложение 7 Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.3 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля».....	25

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы. Государственная итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

В соответствии с Законом Российской Федерации №273-ФЗ от 27.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», государственная итоговая аттестация студентов, завершающих обучение по программам среднего профессионального образования в образовательных организациях среднего профессионального образования, является обязательной и проводится в порядке и в форме, которые установлены образовательной организацией.

Государственная итоговая аттестация выпускников проводится в образовательных учреждениях среднего профессионального образования, имеющих государственную аккредитацию, по специальностям, предусмотренным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, и завершается выдачей документа государственного образца об уровне образования и квалификации.

Лицам, прошедшим процедуру демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации с применением оценочных материалов, разработанных союзом, выдается паспорт компетенций (Скиллс паспорт), подтверждающий полученный результат, выраженный в баллах.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программ подготовки специалистов среднего звена соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта СПО.

Оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляет экспертная группа, возглавляемая главным экспертом. Допускается удаленное участие экспертной группы и/или главного эксперта с применением дистанционных технологий и электронных ресурсов в проведении и/или оценке демонстрационного экзамена, в том числе с применением автоматизированной оценки результатов демонстрационного экзамена в соответствии с методическими рекомендациями, разработанными Минпросвещения России и союзом.

Количество экспертов, входящих в состав экспертной группы, определяется образовательной организацией на основе условий, указанных в комплекте оценочной документации для демонстрационного экзамена по компетенции. Не допускается участие в оценивании заданий демонстрационного экзамена экспертов, принимавших участие в обучении студентов или представляющих с ними одну образовательную организацию.

Состав экспертной группы утверждается руководителем образовательной организации.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации по соответствующим программам подготовки специалистов среднего звена.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа) и демонстрационного экзамена по компетенции Администрирование отеля КОД 1.1, в виде государственного экзамена.

Демонстрационный экзамен проводится на аккредитованной площадке, как Центр проведения демонстрационного согласно Методике по организации и проведению демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия, утвержденной Союзом Ворлдскиллс Россия.

Программа государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, примерные задания для выполнения демонстрационного экзамена, критерии оценки знаний доводятся до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Программа должна включать требования к знаниям, умениям и навыкам студента в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности.

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

При проведении защиты выпускных квалификационных работ могут быть использованы элементы дистанционных образовательных технологий.

Результаты государственной итоговой аттестации обучающихся определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседания государственной экзаменационной комиссии.

Программа и порядок проведения государственной итоговой аттестации разработаны в соответствии с требованиями:

Федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. №1552;

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» от 31 января 2014 г. №74;

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» от 16 августа 2013 г. № 968. (ред. от 31.01.2014 № 74; от 17.11.2017г № 1138).

Распоряжение Министерства просвещения РФ от 01 апреля 2019 года №Р-42 «Об утверждении методических рекомендаций о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена» с изменениями от 01.04.2020 №Р-36

Приказ Союза Ворлдскиллс Россия от 31.01.2019 №31.01.2019-1, в редакции от 31.05.2019 №31.05.2019-5 «Методика организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия»

Положения о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, приказ № 970 от 06.12.2017г. с изм. приказ №376/1 от 08.05.2020г.

Программой подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», предусматривается подготовка выпускников к следующим видам деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

Выпускник должен обладать следующими общими компетенциями:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

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.

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.

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.

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.

ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (Рабочая профессия (25627 Портье))

ПК 5.1. Знать и соблюдать стандарты работы.

ПК 5.2. Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами.

ПК 5.3. Обслуживать и проявлять заботу о гостях.

ПК 5.4. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 5.5. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 5.6. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Согласно учебному плану на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации отводится 6 недель, в том числе:

подготовка к государственной итоговой аттестации – 4 недели

демонстрационный экзамен и защита выпускной квалификационной работы – 2 недели

Сроки проведения государственной итоговой аттестации определяются и утверждаются учебным планом и календарным учебным графиком.

ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится СГУ с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение государственной итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);

пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов 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).

Все локальные нормативные акты организации по вопросам проведения государственной итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющих у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

Обучающиеся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее - лица с ОВЗ и инвалиды) сдают демонстрационный экзамен в соответствии с комплектами оценочной документации с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности) таких обучающихся.

При подготовке и проведении демонстрационного экзамена обеспечивается соблюдение требований, закрепленных в статье 79 "Организация получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья" Закона об образовании и разделе V Порядка

проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г. N 968, определяющих порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ОВЗ и инвалидов. При проведении демонстрационного экзамена для лиц с ОВЗ и инвалидов при необходимости предусматривается возможность создания дополнительных условий с учетом индивидуальных особенностей.

Перечень оборудования, необходимого для выполнения задания демонстрационного экзамена, может корректироваться, исходя из требований к условиям труда лиц с ОВЗ и инвалидов. Соответствующий запрос по созданию дополнительных условий для обучающихся с ОВЗ и инвалидов направляется образовательными организациями в адрес союза при формировании заявки на проведение демонстрационного экзамена.

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНИКУ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ ДО ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации по соответствующим программам подготовки специалистов среднего звена.

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

По итогам выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Код	Содержание
ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ	
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ	
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
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.
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.
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.
ПК 5.1.	Знать и соблюдать стандарты работы.
ПК 5.2.	Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами.
ПК 5.3.	Обслуживать и проявлять заботу о гостях.
ПК 5.4.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 5.5	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 5.6.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

Проверяемые профессиональные компетенции зависят от темы выпускной квалификационной работы.

ВИД ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

- Выпускная квалификационная работа выполняется в форме дипломной работы. Выпускная квалификационная работа имеет своей целью:
- ✓ систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по специальности и применение этих знаний при решении конкретных практических задач;
 - ✓ развитие навыков организации самостоятельной исследовательской деятельности и овладение методиками исследования при решении разрабатываемых в выпускной квалификационной работе проблем и вопросов;
 - ✓ выяснение (выявление) степени профессиональной подготовленности выпускника для самостоятельной работы.

СТРУКТУРА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ И ТРЕБОВАНИЯ К ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ

Выпускная квалификационная работа должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость. Обязательное требование для выпускных квалификационных работ - соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Содержание выпускной квалификационной работы включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- теоретическую часть;
- практическую часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложение (при необходимости).

В содержании последовательно перечисляются заголовки глав, разделов, подразделов и приложений с указанием номеров страниц.

Во введении дается краткая аргументация выбора темы, обосновываются ее актуальность, определяется цель и содержание поставленных задач, формулируются объект и предмет исследования, указываются избранные методы исследования, степень разработанности, определяется практическая значимость полученных результатов.

Основная часть работы, раскрывающая содержание темы, делится на главы (не более 2 глав), посвященные более узким вопросам темы в соответствии с планом. Первый раздел – теоретическая часть – составляет от 20-30 листов. Второй раздел ВКР (практический) посвящается анализу практического материала, полученного во время производственной (преддипломной) практики, составляет от 20-40 листов.

Завершающей частью ВКР является заключение. Заключение не должно составлять более пяти страниц текста.

В заключении подводятся итоги выполненного исследования в виде обобщения основных результатов, дается краткое освещение степени решения поставленных задач, обобщаются полученные результаты исследования данной темы в теоретическом и практическом аспектах.

Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании ВКР (не менее 20).

Требования к оформлению ВКР регламентированы Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.32-2017.

ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

Темы выпускных квалификационных работ разрабатываются преподавателями профессиональных модулей, согласовываются с работодателями и с указанием руководителя ВКР утверждается приказом ректора ежегодно.

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

Закрепление тем выпускных квалификационных работ за студентами (с указанием руководителей) оформляется приказом ректора. По утвержденным темам руководители выпускных квалификационных работ разрабатывают индивидуальные задания (приложение 3) для каждого студента.

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННУЮ ЭКЗАМЕНАЦИОННУЮ КОМИССИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Выпускная квалификационная работа должна носить системный характер и содержать характеристику, анализ и решение определенных вопросов в организации обслуживания в гостиницах, туристских комплексах, других средств размещения и смежных областях, включать элементы научного исследования.

Выпускная квалификационная работа выполняется на фактических материалах - как правило, объекта прохождения производственной практики, на основе глубокого изучения теоретических вопросов, относящихся к избранной теме работы, детального анализа практических материалов по основным направлениям деятельности объекта исследования.

Для подготовки выпускной квалификационной работы каждому студенту назначается руководитель.

Выполнение выпускной квалификационной работы должно осуществляться в установленные сроки с последовательным выполнением отдельных этапов работы. График выполнения ВКР составляется руководителем выпускной квалификационной работы и доводится до студентов в срок не позднее, чем за 1 месяц до начала периода подготовки и защиты ВКР. Форма графика выполнения ВКР представлена в приложении 4.

Задания на ВКР подписывается руководителем работы и утверждается заместителем директора по учебной работе. Задания на ВКР выдаются студенту не позднее, чем за две недели до начала производственной (преддипломной) практике.

Студенту следует периодически информировать руководителя ВКР о ходе подготовки ВКР, консультироваться по вызывающим затруднения или сомнения вопросам, обязательно ставить в известность о возможных отклонениях от утвержденного графика выполнения.

После получения окончательного варианта ВКР руководитель ВКР составляет письменный отзыв, в котором всесторонне характеризует качество работы, отмечает положительные стороны, особое внимание обращает на отмеченные ранее недостатки, не устраненные студентом, мотивирует возможность или нецелесообразность представления ВКР в ГЭК.

Руководитель дает отзыв (приложение 5) на выпускную квалификационную работу, в которой дается общая оценка содержания, характеристику дисциплинированности студента в выполнении общего графика написания ВКР, детальное описание положительных сторон работы и формулировку замечаний по его содержанию и оформлению.

Выпускная квалификационная работа также подлежит обязательному внешнему рецензированию. Внешняя рецензия (приложение б) на дипломную работу должна иметь подпись рецензента и быть заверена печатью.

ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Защита выпускной квалификационной работы проводится в соответствии с утвержденным расписанием на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

На защиту выпускной квалификационной работы отводится до одного академического часа на одного обучающегося. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии.

Защита начинается с доклада студента (не более 10-15 минут) по теме выпускной квалификационной работы. Доклад сопровождается презентацией. Презентация – это иллюстрация к выступлению на защите. Информация в ней должна оформляться тезисно, используя следующие рекомендации по оформлению:

1. Размер слайда 16*9;
2. Фон слайда – белый;
3. Шрифт – Arial;

4. Размер шрифта:
 Название презентации (заголовки, название разделов) – 64 пт;
 Заголовок слайда – 36 пт;
 Подзаголовок, тезисы – 24 пт;
 Основной текст (ключевые мысли, списки, название диаграмм) – 14-16 пт;
 Диаграммы, сноски (сноски, подписи к шкалам, легенда диаграмм) – 12 пт;
 Номер слайда – 8 пт.
5. Количество слайдов – 12-15.

Студент должен излагать основное содержание своей выпускной квалификационной работы свободно, не читая письменного текста.

После завершения доклада члены ГЭК задают студенту вопросы, как непосредственно связанные с темой выпускной квалификационной работы, так и близко к ней относящиеся. При ответах на вопросы студент имеет право пользоваться своей дипломной работой.

После окончания дискуссии студенту предоставляется заключительное слово. В своем заключительном слове студент должен ответить на замечания рецензента, соглашаясь с ними или давая возможные обоснования.

Оценка за защиту ВКР выставляется решением государственных экзаменационных комиссий.

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

ЗАДАНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Демонстрационный экзамен проводится по компетенции Администрирование отеля, комплект оценочной документации, как образец, выбран КОД 1.3 на основе анализа соответствия содержания задания задаче оценки освоения образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, квалификация – специалист по гостеприимству.

Задание является частью комплекта оценочной документации по компетенции. Комплект оценочной документации включает:

- требования к оборудованию и оснащению
- застройке площадки проведения демонстрационного экзамена
- к составу экспертных групп, участвующих в оценке заданий
- инструкция по технике безопасности

Комплекты оценочной документации размещаются в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на сайтах www.worldskills.ru и <http://www.esat.worldskills.ru>. Образец Задания для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции Администрирование отеля КОД 1.3, критерии оценивания представлен в Приложении 7.

Схема перевода результатов демонстрационного экзамена:

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы является проверкой качества полученных студентом знаний и умений, практического опыта, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

Контролируемые компетенции: ОК 1-11; ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.6

Субъектами, имеющими право оценивать выпускные квалификационные работы, являются:

- руководитель выпускной квалификационной работы;
- рецензент;
- члены ГЭК, участвующие в процедуре защиты выпускной квалификационной работы.

Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника

Критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО являются одинаковыми для всех субъектов, имеющих право оценивать выполнение ВКР.

Критерии оценки уровня выпускника:

1. Актуальность темы ВКР, ясность целей и задач;
2. Критический анализ литературы;
3. Качество и глубина проведенного исследования;
4. Практическая значимость работы;
5. Логичность и структурированность работы;
6. Оформление работы;
7. Качество доклада;
8. Ответы на вопросы членов ГЭК;
9. Отзывы руководителя и рецензента.

Критерий	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1	2	3	4	5
Актуальность темы ВКР, ясность целей и задач	Актуальность темы обоснована. Работа направлена на решение практической проблемы на основе современных научных взглядов. Цели и задачи сформулированы ясно и грамотно, соответствуют направленности образовательной программы	Актуальность темы обоснована достаточно полно. Цели и задачи работы в основном сформулированы грамотно с отдельными недостатками, соответствуют направленности образовательной программы	Актуальность темы недостаточно полно. Цели и задачи работы сформулированы, однако недостаточно четко, при этом есть некоторое несоответствие направленности образовательной программы.	Актуальность темы не обоснована. Цели и задачи работы не четко сформулированы, не соответствуют направленности образовательной программы.
Критический анализ литературы	Проведен анализ классической и современной актуальной литературы, исследований, разработок. Критическое рассмотрение подходов и концепций привело к формулированию оригинальных вопросов исследования	Идентифицирована релевантная литература. Анализ имеющихся в литературе взглядов и концепций позволил студенту сформировать подход к раскрытию темы	Использованы отдельные релевантные литературные источники. Анализ имеющихся в литературе подходов и концепций выполнен на недостаточно высоком уровне	Использована неадекватная, устаревшая, разрозненная литература. Анализ имеющихся в литературе подходов и концепций не выполнен
Качество и глубина проведенного исследования	Продемонстрирован высокий уровень умений и навыков сбора и анализа качественных и количественных данных. Используется релевантная информация	Идентифицирована и проанализирована информация с целью ответа на вопросы исследования. Использован достаточно широкий	Собранная информационная база имеет отдельные недостатки. Выбранный аналитический аппарат не позволяет	Студент не продемонстрировал владение умениями и навыками осуществления поиска и обработки релевантной

	из источников различных типов	круг источников информацию	полностью ответить на вопросы исследования	информации. Выявлена недостоверность содержащихся в работе положений и выводов или их несоответствие целям и задачам исследования
Практическая значимость работы	Обоснована практическая значимость результатов работы для российской и международной практики	Показана роль результатов работы в решении практических задач в российском и международном контексте, однако рекомендации автора не всегда обоснованы	Практическая значимость результатов работы раскрыта недостаточно полно. Рекомендации автора слабо обоснованы	Практическая значимость результатов работы отсутствует
Логичность и структурированность работы	Материал изложен структурировано и логично. Показано, как автор двигался от цели исследования к получению практически значимых результатов. Грамотно используются рисунки, графики и таблицы	Материал в целом представлен структурировано. Показано, как были достигнуты результаты, и какое практическое значение они имеют. Однако имеются небольшие недостатки в логике и форме представления информации	Материал не всегда изложен логично и структурировано. Использование рисунков и таблиц имеет ряд недостатков	Материал изложен бессистемно, что не позволяет оценить практическую значимость результатов проведенной работы. Качество иллюстративного материала очень низкое
Оформление работы	Работа оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ, соблюдена структура работы, отсутствуют орфографические, стилистические и иные ошибки, объем работы	Работа оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ, соблюдена структура работы, могут встречаться 2-3 орфографические или иные ошибки	Есть незначительные отклонения от ГОСТ в оформлении работы при оформлении ссылок или списка литературы, встречаются орфографические ошибки	Есть значительные отклонения от ГОСТ в оформлении работы, структура и объем не соответствуют требованиям, имеется большое количество орфографических и иных ошибок
Качество доклада	Доклад структурирован, раскрывает причины выбора и актуальность темы, цель и ее задачи, предмет, объект и хронологические рамки исследования, логику выведения каждого наиболее значимого вывода; в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику	Доклад по содержанию соответствует основным требованиям, тема исследования раскрыта; доклад структурирован, допускаются 1-2 неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета, объекта и хронологических рамок исследования, допускается погрешность в логике выведения одного из наиболее значимого вывода, но устраняется в ходе дополнительных уточняющих вопросов; в заключительной части нечетко начертаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы	Доклад структурирован, допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета, объекта и хронологических рамок исследования, допущена грубая погрешность в логике выведения одного из наиболее значимых выводов, которая при указании на нее устраняются с трудом; в заключительной части слабо показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения	Доклад не полностью структурирован, слабо раскрываются причины выбора и актуальность темы, цели работы и ее задачи, предмет, объект и хронологические рамки исследования, допускаются грубые погрешности в логике выведения нескольких из наиболее значимых выводов, которые при указании на них не устраняются; в заключительной части слабо отражаются перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику

		практического применения и внедрения результатов исследования в практику	результатов исследования в практику	
Ответы на вопросы членов ГЭК	<p>Ответы носят четкий характер, раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами из ВКР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы, студент свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, во время доклада использует ссылки на графический материал, заключительное слово краткое, но емкое по сути. Широко применение и уверенное использование новых информационных технологий как самой работе, так и во время доклада</p>	<p>При защите ВКР студент-выпускник показывает хорошее знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но не на все из них дает исчерпывающие и аргументированные ответы, но при этом они раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из ВКР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом, во время доклада использует ссылки на графический материал. Заключительное слово краткое, но допускается расплывчивость сути. Несколько узкое применение и сдержанное использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада</p>	<p>Ответы носят поверхностный характер, не раскрывают до конца сущности вопроса, слабо подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из ВКР, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. В заключительном слове студент не до конца уяснил допущенные им ошибки в работе. Недостаточное применение и неуверенное использование новых информационных технологий в самой работе, так и во время доклада</p>	<p>Ответы носят поверхностный характер, не раскрывают его сущности, не подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами из ВКР, показывают отсутствие самостоятельности и глубины изучения проблемы студентом. В заключительном слове студент продолжает «плавать» в допущенных им ошибках. Слабое применение и использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада</p>
Отзывы руководителя и рецензента	<p>Выводы в отзыве руководителя и в рецензии на выпускную квалификационную работу без замечаний, рекомендована положительная оценка</p>	<p>Выводы в отзыве руководителя и в рецензии на выпускную квалификационную работу без замечаний, или имеют незначительные замечания, которые не влияют на полное раскрытие темы</p>	<p>Выводы в отзыве руководителя и в рецензии на выпускную квалификационную работу указывают наличие замечаний, недостатков, которые не позволили студенту полно раскрыть тему</p>	<p>В выводах в одном из документов или обоих документах (отзыв руководителя, рецензия) на выпускную квалификационную работу имеются существенные замечания</p>

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКА

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы является проверкой качества полученных студентом знаний и умений, практического опыта, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

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

Критериями оценки ВКР являются:

- научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений;
- использование специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики;
- творческий подход к разработке темы;
- правильность и научная обоснованность выводов;
- стиль изложения;
- оформление выпускной квалификационной работы (ВКР);
- степень профессиональной подготовленности, проявившаяся как в содержании выпускной квалификационной работы, так и в процессе её защиты;
- чёткость и аргументированность ответов студента на вопросы, заданные ему в процессе защиты;
- оценки руководителя в отзыве и рецензента.

Критерии оценок за защиту выпускной квалификационной работы:

5 (отлично) - студент полно и всесторонне раскрыл тему выпускной квалификационной работы, правильно и подробно ответил на поставленные вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, выпускная квалификационная работа выполнена на высоком профессиональном уровне, оценки руководителя и рецензента отличные.

4 (хорошо) - студент полно раскрыл тему выпускной квалификационной работы, но недостаточно точно отвечал на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, выпускная квалификационная работа выполнена с несущественными отступлениями по оформлению, оценки руководителя и рецензента - хорошие;

3 (удовлетворительно) - студент недостаточно четко и полно раскрыл тему выпускной квалификационной работы, в ответах на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии допустил неточности, выпускная квалификационная работа выполнена с незначительными нарушениями, оценки руководителя и рецензента - удовлетворительные и хорошие;

2 (неудовлетворительно) - студент плохо знает или недостаточно разбирается в материале, ответы на вопросы носят поверхностный характер, выпускная квалификационная работа выполнена с нарушением требований по оформлению и по содержанию (или не в полном объеме), знания имеют поверхностный характер.

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

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ:

1. Разработка и внедрение маркетинговой стратегии продвижения услуг гостиницы, на примере...
2. Разработка эффективной программы лояльности для гостей в гостинице, на примере...
3. Организация эффективной работы отдела бронирования в гостинице, на примере...
4. Совершенствование системы планирования и управления персоналом в гостинице, на примере...

5. Разработка и внедрение современной системы стимулирования персонала в гостинице, на примере...
6. Разработка программы антикризисного управления в гостинице, на примере...
7. Разработка эффективной системы управления номерным фондом гостиницы, на примере...
8. Организация эффективного процесса деятельности инженерно-технической службы в гостинице, на примере...
9. Разработка программы мероприятий по обучению и развитию персонала гостиницы, на примере...
10. Разработка эффективной ценовой политики гостиницы на основе спроса и предложения рынка, на примере...
11. Совершенствование системы управления доходами в гостинице, на примере...
12. Исследование и анализ имиджевой политики гостиницы, на примере...
13. Исследование и анализ эффективности предоставления услуг гостям в гостинице, на примере...
14. Разработка концепции создания благоприятного психологического климата в гостинице, на примере...
15. Технологический процесс работы поэтажного персонала гостиничного предприятия, на примере...
16. Организация эффективной деятельности административно-хозяйственной службы в гостинице, на примере...
17. Управление безопасностью и ее обеспечение в гостинице, на примере...
18. Организация работы Spa-центра в гостинице, на примере...
19. Организация эффективного функционирования отдела прачечной-химчистки в гостинице, на примере...
20. Формирование и развитие корпоративной культуры коллектива гостиницы, на примере...
21. Использование стандартов гостеприимства в гостиничном бизнесе, с целью повышения качества, на примере...
22. Формирование системы менеджмента качества гостиничного предприятия, на примере...
23. Автоматизация рабочих процессов в гостинице, на примере...
24. Организация деятельности бизнес-центра в гостинице, на примере...
25. Технологии предоставления услуги питания в гостинице, на примере...
26. Организация предоставления услуги рум-сервис в гостинице, на примере...
27. Организация работы службы питания в гостинице, на примере...
28. Организация анимационного обслуживания гостей в гостинице, на примере...
29. Технологический процесс обслуживания VIP-гостей в гостинице, на примере...
30. Специфика предоставления услуг предприятиями общественного питания в гостинице, на примере...
31. Организация экскурсионного обслуживания гостей в гостинице, на примере...
32. Организация деятельности службы консьержей в современной гостинице, на примере...
33. Организация и предоставление конференц-услуг в гостинице, на примере...
34. Разработка рекламной политики гостиничного предприятия, на примере...
35. Разработка современной программы обслуживания корпоративных гостей в гостинице, на примере...
36. Особенности и технологии обслуживания групп в гостинице, на примере...
37. Обеспечение безопасности гостей и их имущества в гостинице, на примере...

38. Организация и контроль содержания бельевого хозяйства гостиницы, на примере...
39. Организация эффективной работы службы паркового хозяйства в гостинице, на примере...
40. Формирование эффективной кадровой политики гостиничного предприятия, на примере...
41. Технологический процесс обслуживания гостей в ресторане при гостинице, на примере...
42. Организация банкетного обслуживания в гостинице, на примере...
43. Формирование эффективной системы мотивации персонала гостиницы, на примере...
44. Совершенствование имиджевой политики гостиничного предприятия, на примере...
45. Формирование и внедрение стратегии привлечения в гостиницу новых клиентов, на примере...
46. Система повышения качества обслуживания при помощи международных стандартов, на примере...
47. Организация и проведение деловых мероприятий в гостинице, на примере...
48. Операционная деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия, на примере...
49. Организация деятельности службы продаж и маркетинга в гостиничной индустрии, на примере...
50. Специфика взаимодействия гостиничных служб внутри гостиницы, на примере...
51. Технологии предоставления персональных услуг гостям в гостинице, на примере...
52. Формирование системы обслуживания постоянных гостей гостиницы, на примере...

Директору УЭТК СГУ
Ермачкову И.А.
студента(ки) _____ курса группы _____

Заявление

Прошу Вас разрешить мне писать выпускную квалификационную работу на тему:
« _____

_____»

с назначением руководителя _____
ф.и.о.

дата, подпись студента

Согласовано:

Руководитель ВКР

подпись, расшифровка подписи

Зам.директора по УПР УЭТК

подпись, расшифровка подписи

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УНИВЕРСИТЕТСКИЙ ЭКОНОМИКО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Зам. директора по УПР УЭТК СГУ

_____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ТЕМА ВКР (ПОЛНОСТЬЮ)

Выполнил студент III курса
специальности 43.02.14 Гостиничное дело _____ И.О. Фамилия

Руководитель:
преподаватель _____ И.О.Фамилия

Рецензент: _____ И.О.Фамилия

Сочи, 20__

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР УЭТК СГУ
_____ О.А. Яралова
«__» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

Студент _____

группа _____ курс _____ отделение _____

Специальность _____

Тема: « _____

_____ »

Срок представления работы к защите «__» _____ 20__ г.

Исходные данные для научного исследования: _____

Руководитель работы _____
дата, подпись

_____ инициалы, фамилия

Задание к исполнению принял «__» _____ 20__ г. _____
подпись студента

ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Этапы выполнения работы и мероприятия	Сроки выполнения
1.	Подбор литературы, ее изучение и проработка	
2.	Составление библиографии по источникам	
3.	Разработка и представление руководителю 1 главы	
4.	Накопление, систематизация и анализ практических материалов	
5.	Разработка и представление руководителю 2 главы	
6.	Согласование с руководителем выводов и предложений	
7.	Доработка ВКР в соответствии с замечаниями	
8.	Разработка тезисов доклада к защите и подготовка иллюстрационного материала	
9.	Подготовка отзыва и рецензии	
10.	Представление готовой работы	

Руководитель

выпускной квалификационной работы _____
(подпись)

_____ Ф.И.О.

Студент _____
(подпись)

_____ Ф.И.О.

« _____ » _____ 20__ г.

ОТЗЫВ на выпускную квалификационную работу

тема ВКР

ф.и.о. студента

группы _____ специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Объект исследования _____

Предмет исследования _____

Цель исследования _____

Актуальность _____

Задачи, которые ставил перед собой студент для достижения цели – выполнены.

Практическая значимость исследования состоит в _____

Автор продемонстрировал умение работать с первоисточниками.

В первой главе _____

название главы

студент _____

Во второй главе _____

название главы

В процессе работы использовались методы: _____

Практический интерес представляет вторая глава, в которой студент вносит предложения по улучшению _____

Предложения и рекомендации взаимосвязаны с выводами и направлены на улучшение функционирования исследуемого объекта.

В конце каждой главы сделаны выводы по исследуемому в этой части работе вопросу. Сформулированы конкретные предложения (рекомендации) по внедрению полученных результатов в практику.

Выпускная квалификационная работа выполнена грамотно, что свидетельствует о высокой подготовке автора и может быть допущена к защите, заслуживает оценки «_____», а ее автор _____

ФИО студента полностью

– присвоению квалификации _____

Руководитель ВКР _____

«_____» _____ 20__ г.

РЕЦЕНЗИЯ на выпускную квалификационную работу

_____ (наименование темы)

студента _____
(фамилия, имя, отчество)

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Выпускная квалификационная работа, выполненная на ___ страницах машинописного текста, имеет индивидуальное задание, состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников. Приложения включают _____.

1. Актуальность тематики выпускной квалификационной работы _____

2. Характеристика методов решения задач, поставленных в работе _____

3. Анализ взаимосвязи всех разделов работы _____

4. Основные достоинства работы, качество ее оформления _____

5. Значимость предложений и выводов _____

6. Замечания по работе и ее недостатки _____

Следует отметить, что указанные замечания не снижают практической ценности работы, которая может быть допущена к защите, заслуживает оценки «_____», а ее автор

_____ ФИО студента полностью

– присвоению квалификации _____

Рецензент _____

(фамилия, имя, отчество)

Наименование организации _____

Должность _____

_____ 20__ г. _____
дата (подпись, заверенная печатью)

Комплект оценочной документации (КОД) № 1.3 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»

Комплект оценочной документации (КОД) № 1.3 разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и рассчитан на выполнение экзаменационного задания продолжительностью 4 часа 30 минут (на каждого участника при количестве участников 9 чел. И наличии одного общего рабочего места – стойки администратора СПиР).

Паспорт комплекта оценочной документации

№ п/п	Наименование	Информация о разработке КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	E57
2	Название компетенции	Администрирование отеля
3	КОД является однодневным или двухдневным:	Однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.3
4.1	Год(ы) действия КОД	2022-2024 (3 года)
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	33,30
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	4:30:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	Статус НОК
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	ГИА
11	Формат проведения ДЭ	X
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да

Обобщенная оценочная ведомость

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Модуль 1: Выезд с бронированием	Выезд с бронированием	0:25:00	1,2,3,5,6,8	2,10	8,50	10,60
2	Модуль 2: Заселение walk in	Заселение walk in	0:15:00	1,2,3,4,6	2,40	6,10	8,50
3	Модуль 3: Жалоба гостя требующая разъяснений	Жалоба гостя требующая разъяснений	0:05:00	1,2,5,7	0,70	2,00	2,70
4	Модуль 4: Туристская информация	Туристская информация	0:05:00	1,2,5,7	2,00	1,30	3,30
5	Модуль 5: Распределение наличного фонда на проезд	Распределение наличного фонда на проезд	1:00:00	1,2,3	0,60	1,10	1,70
6	Модуль 6: Распределение сотрудников СПиР	Распределение сотрудников СПиР	1:00:00	1	0,80	1,60	1,60
7	Модуль 7: КРП	КРП	1:00:00	3	0,80	1,80	1,80
8	Модуль 8: NA	NA	0:40:00	1,2	1,10	2,00	3,10
Итого	-	-	4:30:00	-	8,90	24,40	33,30

ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ

Задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Актёры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «_____».
(указать название отеля).

Моделируемый отель расположен в г. _____. (указать название города). Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля www._____ (Указать официальный сайта отеля)

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал www._____ (указать туристический портал города (региона) или другие информационные источники.

ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ

Описание модуля 1: A1 выезд с бронированием

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учёта авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчётности гостю. Предложить услуги средства размещения и осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу на будущее размещение гостя.

Описание модуля 2: B1 Заселение walk in

Заселение гостя от стойки без предварительного бронирования. Необходимо осуществить корректный подбор номера гостю, с занесением всех необходимых данных в электронную базу с последующим заселением гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации

Описание модуля 3: C1 Жалоба гостя требующая разъяснений

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все конфликтные ситуации, которые могут произойти в отеле.

Описание модуля 4: D1 Туристская информация

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

Описание модуля 5: E1 Распределение номерного фонда на заезд

В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения. Участнику необходимо на основе предоставленных данных предложить варианты размещения согласно запроса.

Описание модуля 6: F1 Расписание сотрудников СПиР

Участнику необходимо составить расписание работы сотрудников службы приёма и размещения с учётом предложенных требований.

Описание модуля 7: КРІ

Участнику необходимо осуществить расчёт показателей эффективности работы средства размещения на основе предоставленных данных. Задание выполняется на компьютере или ноутбуке в программе Microsoft Word или Excel или аналог.

Описание модуля 8: NA

Участнику необходимо подготовить и выступить с докладом по отчёту ночного аудит на основе выгрузки из АСУ отелем. Задание выполняется с использованием программ Microsoft или аналог

Необходимые приложения

Приложение - Сценарий для актеров, содержащий все варианты;

Приложение - Письменные задания.