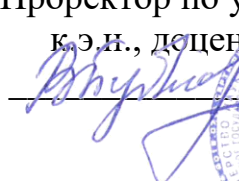
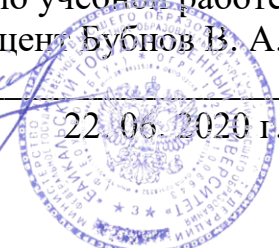


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
к.э.н., доцент Бубнов В. А.


22.06.2020 г.


Программа государственной итоговой аттестации

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Базовая подготовка

Иркутск 2020

Рецензия

на программу государственной итоговой аттестации специальности

43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с порядком проведения государственной итоговой аттестации выпускников образовательных учреждений среднего профессионального образования, утвержденного федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, определенного в соответствии со статьей 59 Федерального Закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 07 июля 2013 г. № 273 – ФЗ и Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 16 августа 2013 г. № 968 г. Москва "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования" и ФГОС № 475 от 07 мая 2014г специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Государственная итоговая аттестация выпускников данной специальности будет проводиться в форме защиты Выпускной квалификационной работы.

Содержательно программа представляет собой документ раскрывающий область применения программы ГИА, цели и задачи, структуру и содержание, условия реализации и порядок оценки результатов ГИА.

В программе разработана тематика ВКР, отвечающая следующим требованиям: овладение профессиональными компетенциями, комплексность, реальность, актуальность, уровень современности используемых средств. Программа ГИА отражает систематизацию знаний, умения и опыт, полученные студентами во время обучения и во время прохождения производственной практики на базовых предприятиях общественного питания. Наличие программы ГИА значительно упрощает практическую работу Государственной аттестационной комиссии при оценивании выпускника при защите ВКР (наличие перечня профессиональных компетенций, которые находят отражение в выпускной работе).

Содержание программы ГИА соответствует требованиям к знаниям, умениям, практическому опыту, формируемым компетенциям согласно ППССЗ специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

В целом структура и оформление программы ГИА соответствует действующему законодательству в области среднего профессионального образования, практико – ориентированной направленности и требованиям работодателей сферы сервиса.

Считаю, что данная Программа позволит Государственной аттестационной комиссии объективно оценить профессиональную подготовку выпускников специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Руководитель отдела по управлению персоналом
и кадровым вопросам
ООО СУ «Иркутск отель лизинг»



Н.В. Демидова

Пояснительная записка

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г, № 475, порядком проведения итоговой государственной аттестации выпускников образовательных учреждений среднего профессионального образования, утвержденного федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, определенного в соответствии со статьей 59 Федерального Закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 07 июля 2013 г. N 273 – ФЗ и Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 16 августа 2013 г. N 968 г. Москва "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования", Письмом Министерства образования и науки РФ от 20.07.2015 № 06-846 «О направлении Методических рекомендаций», Методическими рекомендациями по организации и защиты ВКР в ОО, реализующих образовательные программы СПО по программам подготовки специалистов среднего звена.

Целью итоговой государственной аттестации является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности, сформированности профессиональных компетенций в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям ФГОС № 475 от 07 мая 2014г.

Главной задачей по реализации требований федерального государственного образовательного стандарта является реализация практической направленности подготовки специалистов со средним профессиональным образованием. Это требует перестройки всего учебного процесса, в том числе критериев и подходов к итоговой государственной аттестации студентов. Конечной целью обучения является подготовка специалиста, обладающего не только и не столько совокупностью теоретических знаний, но, в первую очередь, специалиста, готового решать профессиональные задачи. Отсюда коренным образом меняется подход к оценке качества подготовки специалиста. Упор делается на оценку умения самостоятельно решать профессиональные задачи. Поэтому при разработке программы итоговой государственной аттестации учтена степень использования наиболее значимых профессиональных компетенций и необходимых для них знаний и умений. Видом государственной итоговой аттестации выпускников специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис является выпускная квалификационная работа (ВКР). Этот вид испытаний позволяет наиболее полно проверить освоенность выпускником профессиональных компетенций, готовность выпускника к выполнению видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО.

Проведение итоговой аттестации в форме выпускной квалификационной работы позволяет одновременно решить целый комплекс задач:

- ориентирует каждого преподавателя и студента на конечный результат;
- позволяет в комплексе повысить качество учебного процесса, качество подготовки специалиста и объективность оценки подготовленности выпускников;
- систематизирует знания, умения и опыт, полученные студентами во время обучения и во время прохождения производственной практики;
- расширяет полученные знания за счет изучения новейших практических разработок и проведения исследований в профессиональной сфере;
- значительно упрощает практическую работу Государственной аттестационной комиссии при оценивании выпускника (наличие перечня профессиональных компетенций, которые находят отражение в выпускной работе).

В программе итоговой аттестации разработана тематика ВКР, отвечающая следующим требованиям: овладение профессиональными компетенциями, комплексность, реальность, актуальность, уровень современности используемых средств.

Организация и проведение итоговой аттестации предусматривает большую подготовительную работу преподавательского состава образовательного учреждения, систематичности в организации контроля в течение всего процесса обучения студентов в образовательном учреждении.

Требования к выпускной квалификационной работе по специальности доведены до студентов в процессе изучения общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей. Студенты ознакомлены с содержанием, методикой выполнения выпускной квалификационной работы и критериями оценки результатов защиты за шесть месяцев до начала итоговой государственной аттестации. К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования основной профессиональной образовательной программы и успешно прошедшие промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Программа государственной итоговой аттестации является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

В Программе государственной итоговой аттестации определены:

- материалы по содержанию итоговой аттестации;
- сроки проведения государственной итоговой аттестации;
- условия подготовки и процедуры проведения государственной итоговой аттестации;
- критерии оценки уровня качества подготовки выпускника.

Программа государственной итоговой аттестации ежегодно обновляется предметно - цикловой комиссией управленческих и учетно – экономических дисциплин и утверждается директором после её обсуждения на заседании педагогического совета с обязательным участием работодателей.

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1 Область применения программы ГИА

Программа государственной итоговой аттестации (далее программа ГИА) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения **видов профессиональной деятельности (ВПД)** специальности:

1. Бронирование гостиничных услуг.
2. Прием, размещение и выписка гостей.
3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
4. Продажи гостиничного продукта.
5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,

должностям служащих.

и соответствующих **профессиональных компетенций (ПК)**:

Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказа от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

и соответствующих **общих компетенций (ОК):**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.2 Цели и задачи государственной итоговой аттестации (ГИА)

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования. ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

1.3 Количество часов, отводимое на государственную итоговую аттестацию:

всего - 6 недель, в том числе:

выполнение выпускной квалификационной работы – 4 недели,

защита выпускной квалификационной работы – 2 недели.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1 Вид и сроки проведения государственной итоговой аттестации:

Вид – выпускная квалификационная работа.

Объем времени и сроки, отводимые на выполнение выпускной квалификационной работы: **4 недели с 20.05.2023 г по 16.06.2023 г** (очное обучение)

4 недели с 13.01.2024 г по 09.02.2024 г (заочное обучение)

Сроки защиты выпускной квалификационной работы:

2 недели с 17.06.2023 г по 30.06.2023 г. (очное обучение)

2 недели с 10.02.2024 г по 24.02.2024 г. (заочное обучение)

2.2 Содержание государственной итоговой аттестации

2.2.1. Содержание выпускной квалификационной работы

Тематика выпускных квалификационных работ

| № | Тема выпускной квалификационной работы | Наименование профессиональных модулей, отражаемых в работе |
|-----|---|--|
| 1. | Внедрение стандартов обслуживания службы приема и размещения в гостинице..... | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 2. | Анализ и оценка роли интерьера и оборудования в привлечении клиентов в гостинице..... | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 3. | Совершенствование роли обеспечения безопасности в гостинице.... | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 4. | Анализ необходимости процедуры прохождения классификация для отдельных гостиниц г. Иркутска | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 5. | Изучение роли хостела, как новой формы средства размещения на иркутском рынке гостиничных услуг | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 6. | Анализ использование дополнительных средств в обслуживании гостей с ограниченными возможностями в гостинице.... | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 7. | Организация обслуживания VIP гостей в отеле.... | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 8. | Планирование и организация взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания номерного фонда | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 9. | Организация и проведение деловых мероприятий в гостинице.... | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 10. | Организация приема и обслуживания разных типов гостей в отеле | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 11. | Организация приема и обслуживания иностранных гостей из.... (Европы, Японии и т.д....) | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 12. | Совершенствование методов обслуживания клиентов в гостинице.... | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 13. | Оценка возможностей размещения клиентов в бизнес-отелях города Иркутска | ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 14. | Совершенствование управления маркетинг- | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |

| | | |
|-----|--|---|
| | гом в предприятии ГС | |
| 15. | Организация маркетинговой деятельности на предприятии | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 16. | Роль рекламно-информационной работы в предприятии ГС | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 17. | Управление продвижением товаров в предприятии ГС | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 18. | Исследование покупательского поведения на потребительском рынке | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 19. | Роль стимулирования сбыта в деятельности предприятия ГС | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 20. | Эффективность позиционирования и продвижения услуг предприятия на рынке | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 21. | Анализ конкурентоспособности предприятия на примере..... | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 22. | Разработка ценовой политики на предприятии | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 23. | Анализ конкурентоспособности услуг | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 24. | Брэнддинг, как инструмент позиционирования услуг на рынке.. | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 25. | Роль РР в деятельности предприятия, обеспечении ее конкурентоспособности на рынке | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 26. | Анализ маркетинговой среды предприятия сферы гостиничного сервиса... | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 27. | Формирование имиджа предприятия..... | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 28. | Бенчмаркинг-как функция маркетинга..... | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 29. | Бенчмаркинг-как функция маркетинговых исследований | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 30. | Планирование маркетинговой деятельности предприятия... | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 31. | Оценка эффективности маркетинговой деятельности предприятия..... | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 32. | Влияние маркетинговой деятельности на конкурентоспособность предприятия.. | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 33. | Внутренний и внешний маркетинг гостиничного бизнеса. Реализация элементов комплекса маркетинга в гостиничном бизнесе на примере гостиничного комплекса | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 34. | Управление персоналом в гостиничном сервисе | ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания |
| 35. | Культура индустрии гостеприимства | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания |
| 36. | Подготовка кадров для предприятий гостиничного сервиса | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 37. | Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания |

| | | |
|-----|---|---|
| | | гостей в процессе проживания |
| 38. | Управление рисками в гостиничном бизнесе | ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания |
| 40. | Организация бронирования гостиничных услуг | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг |
| 41. | Организация приема гостей в гостиничном предприятии | ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 42. | Организация размещения гостей в гостиничном предприятии | ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 43. | Оценка качества услуг в гостиничном предприятии | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания |
| 44. | Организация гостиничного предприятия | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания |

Темы ВКР имеют практико-ориентированный характер и соответствуют содержанию одного или нескольких профессиональных модулей. Перечень тем по ВКР:

- разрабатывается преподавателями МДК в рамках профессиональных модулей;
- рассматривается на заседаниях ПЦК технологических и товароведческих дисциплин;
- утверждается после предварительного положительного заключения работодателей (п.8.6 ФГОС СПО).

Структура выпускной квалификационной работы:

- a) введение
- b) основная часть
 - теоретическая часть
 - опытно-экспериментальная часть (практическая)
- c) заключение, рекомендации по использованию полученных результатов
- d) список используемых источников
- e) приложения

Во введении обосновывается актуальность и практическая значимость выбранной темы, формулируются цель и задачи.

При работе над **теоретической частью** определяются объект и предмет ВКР, круг рассматриваемых проблем. Проводится обзор используемых источников, обосновывается выбор применяемых методов, технологий и др. Работа выпускника над теоретической частью позволяет руководителю оценить следующие общие компетенции:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

— осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

— самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Работа над вторым разделом должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций:

— организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

— принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

— владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий

— ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Заключение содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов.

2.2.2. Защита выпускных квалификационных работ.

К защите ВКР допускается обучающийся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации по соответствующим образовательным программам (п.8.5 ФГОС СПО) (п. 8.5. ФГОС СПО).

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

•при выполнении выпускной квалификационной работы

реализация программы ГИА предполагает наличие кабинета подготовки к итоговой аттестации

Оборудование кабинета:

- рабочее место для консультанта-преподавателя;
- компьютер, принтер;
- рабочие места для обучающихся;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения;
- график проведения консультаций по выпускным квалификационным работам;
- график поэтапного выполнения выпускных квалификационных работ;
- комплект учебно-методической документации.

•при защите выпускной квалификационной работы

для защиты выпускной работы отводится специально подготовленный кабинет.

Оснащение кабинета:

- рабочее место для членов Государственной аттестационной комиссии;
- компьютер, мультимедийный проектор, экран;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения.

3.2 Информационное обеспечение ГИА

1. Программа государственной итоговой аттестации
2. Методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ.
3. Федеральные законы и нормативные документы
4. Литература по специальности
5. Периодические издания по специальности

3.3. Общие требования к организации и проведению ГИА

1. Для проведения ГИА создается Государственная экзаменационная комиссия в соответствии с требованиями, предусмотренными Порядком проведения государственной аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. Приказом Минобрнауки от 16 августа 2013 г. N 968 г. Москва "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования").

2. Защита выпускной квалификационной работы (продолжительность защиты до 30 минут) включает доклад студента (не более 7-10 минут) с демонстрацией презентации, разбор отзыва руководителя и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной работы, а также рецензента.

3. В основе оценки выпускной квалификационной работы лежит пятибалльная система.

«Отлично» (100-91 баллов) выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы, критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;

- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;

- при защите работы студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению положения предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» (90-76 баллов) выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы и критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;

- имеет положительный отзыв руководителя и рецензента;

- при защите студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению деятельности предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» (75-61 баллов) выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором деятельности предприятия (организации), в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;

- при защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» (менее 60 баллов) выставляется за следующую дипломную работу:

- не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации), не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;

- не имеет выводов либо они носят декларативный характер;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания;

- при защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

4. При подготовке к ГИА обучающимся оказываются консультации руководителями от образовательного учреждения, назначенными приказом директора. Во время подготовки обучающимся может быть предоставлен доступ в Интернет.

5. Требования к учебно-методической документации: наличие рекомендаций к выполнению выпускных квалификационных работ.

3.4. Кадровое обеспечение ГИА

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих руководство выполнением выпускных квалификационных работ: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности.

Требование к квалификации руководителей ГИА от организации (предприятия): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности.

3.5 Порядок подачи и рассмотрения апелляции

По результатам ГИА выпускник имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения ГИА и (или) несогласия с ее результатами. Апелляция подается лично выпускником или родителем (законным представителем) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию факультета. Апелляция о нарушении 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. Апелляция рассматривается комиссией не позднее 3 рабочих дней с момента поступления на заседании комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из его родителей (законных представителей).

Рассмотрение апелляции не является передачей ГИА.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под подпись) в течение 3 рабочих дней со дня заседания комиссии. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

4 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 ОЦЕНКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

| Показатели и критерии оценивания | | Шкала оценивания (кол-во баллов) |
|--|---|----------------------------------|
| 1. Оценка выполненной работы по содержанию | | |
| 1.1. | Актуальность и новизна темы для организации и региона | До 5 |
| 1.2. | Содержательность и глубина проведенного теоретического анализа проблемы (1 глава) | До 15 |
| 1.3. | Содержательность и глубина проведенного анализа проблемы (2-3 глава) | До 20 |
| 1.4. | Использование литературы (достаточное количество актуальных источников, достаточность цитирования) | До 5 |
| 1.5. | Наличие предложений и рекомендаций, оригинальность выводов и возможность их применения | До 10 |
| 1.6. | Самостоятельный вклад автора в ВКР (наличие самостоятельно разработанных методик, прогнозов, использование проектных методов, наличие исследовательских результатов и прочее) | До 10 |
| 1.7. | Структура и оформление работы | До 5 |
| Всего баллов | | До 70 |
| 2. Оценка процедуры защиты | | |
| 2.1. | Качество доклада (соответствие содержанию работы, полное раскрытие основных значимых положений работы) | До 10 |
| 2.2. | Качество и использование презентационного материала (соответствие содержанию доклада, наглядность, достаточный объем) | До 5 |
| 2.3. | Качество ответов на вопросы (владение материалом, полнота, глубина) | До 15 |
| Всего баллов | | До 30 |
| Итого | | До 100 |

4.2 Показатели оценки компетенций

| Коды проверяемых компетенций | Показатели оценки результата |
|------------------------------|---|
| ОК 1 | Осознание сущности и социальной значимости профессии. |
| ОК 2 | Планирование, организация и выполнение собственной профессиональной деятельности и её качественная оценка. Рациональное распределение времени при выполнении ВКР. |
| ОК 3 | Выполнение стандартных и нестандартных заданий в области информационных технологий; самоанализ и коррекция результатов собственной работы. |
| ОК 4 | Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Используя предоставленные источники информации выбрать наиболее оптимальные для ВКР |
| ОК 5 | Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности, при создании дипломной работы |
| ОК 6 | Сформированность умения работать в коллективе, команде, общаться с руководством, коллегами. |
| ОК 7 | Организация, координация и мотивирование работы группы при выполнении групповых заданий; выполнение анализа и корректировки результатов работы группы; |
| ОК 8 | Построение траектории личного и профессионального развития; участие в программах повышения квалификации; |
| ОК 9 | Оптимальный выбор технических и программных средств при выполнении дипломной работы. |
| ПК 1.1. | Правильность применения принципов организации рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; правильность оформления заказа от потребителей; точность получения информации от потребителя; определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; полноценное выполнение технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией; правильность выбора технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров - мест. |
| ПК 1.2. | Последовательность соблюдения технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; быстрое определение способа и вида бронирования; точность и грамотное оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; правильность ведения учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; правильность выбора технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа, и обеспечения бронирования. |
| ПК 1.3. | Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; правильность выбора |

| | |
|---------|---|
| | способов обработки полученной информации от клиента. |
| ПК 2.1. | Правильное применение принципов организации рабочего места службы приема и размещения в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ. Последовательность соблюдения технологии приема, размещения и регистрации гостей. Правильность оформления документов за проживание и дополнительные услуги. Соблюдение правил приема и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Соблюдение юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей. Знание нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме и размещении гостей. Правильность оформление отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. Владение и поддержание информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписывающих, отъезжающих). Соблюдение стандартов качества обслуживания при приеме и выписки гостей. |
| ПК 2.2. | Применение навыков по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах. Умение контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице. |
| ПК 2.3. | Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Применение правил заключение договоров. |
| ПК 2.4. | Применение навыков по последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.5. | Правильное применение навыков по расчетам с гостями. Правильность выполнения процедуры по организации отъезда и проводов гостей. |
| ПК 2.6. | Навыки по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены. |
| ПК 3.1. | Применение принципов организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. |
| ПК 3.2. | Способность организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах |
| ПК 3.3. | Применение правил учета оборудования и инвентаря гостиницы |
| ПК 3.4. | Создание правильных условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих |
| ПК 4.1. | Планирование и проведение маркетинговых исследований предпочтений потребителей, применение методов изучения и анализа спроса на гостиничные услуги. |
| ПК 4.2. | Формирование предложений по продвижению гостиничного продукта в рамках системы ФОССТИС. |
| ПК 4.3. | Применение методов определения конкурентоспособности гостиничного продукта. |
| ПК 4.4. | Характеристика элементов комплекса маркетинга предприятия гостиничного сервиса, применение методов разработки и управления комплексом маркетинга. |