

**Елецкий филиал автономной некоммерческой
организации высшего образования
«Российский новый университет»**

Отделение среднего профессионального образования

Утверждаю:
Директор филиала
В.А. Бурковская/
«01» сентября 2016 г.



**Рабочая программа
государственной итоговой аттестации
по подготовке и защите выпускной квалификационной работы**

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

Базовое образование: основное общее

Форма обучения: очная

Курс: 3

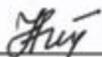
Семестр: 6

Продолжительность: 6 недель

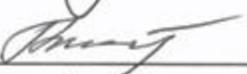
Елец, 2016

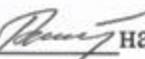
Разработана на основе Федерального Государственного
Образовательного Стандарта Среднего Профессионального
Образования/ ФГОС СПО/ по специальности 43.02.11 Гостиничный
сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ
от 7 мая 2014 г. N 475

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на 2016/2017 учебный год.
Протокол № 1 заседания предметной (цикловой) комиссии от «01» сентября
2016 г.

Председатель предметной цикловой комиссии  /Н.В. Фаустова/

Начальник учебно-методического отдела  /Е.В. Милехина/

Начальник отделения СПО  /О.В. Рыжкова/

Ведущий преподаватель (составитель)  нач. отд. СПО/О.В. Рыжкова/

Содержание

1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	5
2 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	7
2.1 Область применения	7
2.2 Цели и задачи государственной итоговой аттестации (ГИА)	8
2.3 Количество часов, отводимое на государственную итоговую аттестацию:	8
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	8
3.1 Вид и сроки проведения государственной итоговой аттестации:	8
3.2 Этапы, объем времени и сроки на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации выпускников.....	8
3.3 Условия подготовки государственной итоговой аттестации	8
3.4 Форма и процедура проведения государственной итоговой аттестации.....	10
3.5 Содержание государственной итоговой аттестации	11
3.5.1. Содержание выпускной квалификационной работы	11
3.5.2 Состав, объем и структура выпускной квалификационной работы в форме дипломной работы.....	14
3.5.3 Структура оформления и готовности к сдаче выпускной квалификационной работы	15
3.5.4 Допуск к защите ВКР. Защита выпускных квалификационных работ	16
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	17
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.	17
4.1.1 При выполнении выпускной квалификационной работы	17
4.1.2 При защите выпускной квалификационной работы	17
4.2 Информационно-документационное обеспечение ГИА.....	18
4.3 Информационно-документационное обеспечение ГЭК.....	18
4.4 Общие требования к организации и проведению ГИА	18
4.5 Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников.....	18
4.5.1 Основными критериями при определении оценки за выполнения ВКР студентом для руководителя ВКР являются:	19
4.5.2 Основными критериями при определении оценки за ВКР студента для рецензента ВКР являются:.....	19
4.5.3 Критериями при определении итоговой оценки за выполнение и защиту ВКР являются:	19
4.6 Кадровое обеспечение ГИА	20
4.6.1 Требования к уровню квалификации кадрового состава ГИА	20
4.6.2 Состав экспертов уровня и качества подготовки выпускников в период государственной итоговой аттестации.....	20
5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	21

Приложение 1	28
Форма заявления студента на ВКР	28
Приложение 2	29
Форма задания на выполнение выпускной квалификационной работы	29
Приложение 3	30
Форма рабочего плана выпускной квалификационной работы	30
Приложение 4	31
Форма календарного план-графика выполнения выпускной квалификационной работы	31
Приложение 5	32
Форма отзыва руководителя	32
Приложение 6	34
Форма рецензии на ВКР	34
Приложение 7	36
Форма титульного листа на ВКР	36
Приложение 8	37
Памятка нормоконтроля студенту	37
Приложение 9	38
Форма титульного листа	38

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа Государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) 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 «Итоговая аттестация» Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;

- с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» № 464 от 14.06.2013г.;

- с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, 2014 г.;

- с Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в РосНОУ и его филиалах.

Целью государственной итоговой аттестации является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности, сформированности профессиональных компетенций в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

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

- проведение государственной итоговой аттестации предусматривает открытость и демократичность на этапах разработки и проведения, вовлечение в процесс подготовки и проведения преподавателей колледжа и работодателей, многократную экспертизу и корректировку всех компонентов аттестации;

- содержание аттестации учитывает уровень требований стандарта по специальности – базовый.

Предметом государственной итоговой аттестации выпускника по Программе подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) на основе ФГОС СПО является оценка качества подготовки выпускников, которая осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения дисциплин;

- оценка компетенций обучающихся.

Главной задачей по реализации требований ФГОС СПО является реализация практической направленности подготовки специалистов со средним профессиональным образованием. Данная задача требует перестройки всего учебного процесса, в том числе критериев и подходов к государственной итоговой 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. Данная цель коренным образом меняет подход к оценке качества подготовки специалиста. Упор делается на оценку умения самостоятельно решать профессиональные задачи. Поэтому при разработке программы государственной итоговой 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) в форме выполнения и защиты дипломной работы. Данный вид испытаний позволяет

наиболее полно проверить освоенность выпускником профессиональных компетенций, готовность выпускника к выполнению видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО.

Проведение ГИА 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 экзаменационной комиссии при оценивании выпускника (наличие перечня профессиональных компетенций, которые находят отражение в выпускной работе).

При выполнении и защите дипломной работы выпускник в соответствии с требованиями ФГОС СПО демонстрирует уровень готовности самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи, прогнозировать и оценивать полученный результат, владеть экономическими, экологическими, правовыми параметрами профессиональной деятельности, а также анализировать профессиональные задачи и аргументировать их решение в рамках определенных полномочий.

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

Организация и проведение ГИА предусматривает большую подготовительную работу преподавательского состава образовательного учреждения, систематичности в организации контроля в течение всего процесса обучения студентов в техникуме.

Требования к выпускной квалификационной работе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис 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 государственной итоговой аттестации. К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования основной профессиональной образовательной программы и успешно прошедшие промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом специальности.

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

В Программе государственной итоговой аттестации определены:

- вид государственной итоговой аттестации;
- материалы по содержанию итоговой аттестации;
- сроки проведения итоговой государственной аттестации;
- этапы и объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации;
- условия подготовки и процедуры проведения государственной итоговой аттестации;
- материально-технические условия проведения государственной итоговой аттестации;
- состав экспертов уровня и качества подготовки выпускников в период государственной итоговой аттестации;
- тематика, состав, объем и структура задания студентам на государственную

итоговую аттестацию;

- перечень необходимых документов, представляемых на заседаниях государственной экзаменационной комиссии;
- форма и процедура проведения государственной итоговой аттестации;
- критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников.

Программа государственной итоговой аттестации ежегодно обновляется и рассматривается на заседании отделения СПО с обязательным участием работодателей, утверждается после её обсуждения директором Елецкого филиала АНО ВО РосНОУ.

Согласовывается с начальником учебно-методического отдела, с представителем работодателя.

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Область применения

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

Бронирование гостиничных услуг.

Прием, размещение и выписка гостей.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Продажи гостиничного продукта.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (приложение к ФГОС СПО).

Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции выпускника:

ВПД 1. Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ВПД 2. Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в 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.

ВПД 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ВПД 4. Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ВПД 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

2.2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации (ГИА)

Целью ГИА является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся ФГОС СПО. ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

2.3. 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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Вид и сроки проведения государственной итоговой аттестации:

Вид – выпускная квалификационная работа в форме выполнения и защиты дипломной работы.

3.2. Этапы, объем времени и сроки на подготовку и проведение

государственной итоговой аттестации выпускников

Согласно учебному плану основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и календарному графику учебного процесса на 2015-2016 учебный год устанавливаются следующие этапы, объем времени и сроки проведения ГИА:

№	Этапы подготовки и проведения ГИА	Объем времени в неделях	Сроки проведения
1.	Подбор и анализ материалов для дипломных работ в период преддипломной практики	4 недели	с 20.04.2017 по 17.05.2017
2.	Дипломное проектирование	4 недели	с 18.05.2017 по 14.06.2017
3.	Оценка качества выполнения дипломных работ: - нормоконтроль, - получение отзыва руководителя, - рецензирование, - подготовка к защите и защита дипломных работ по графику	2 недели	с 15.06.2017 по 29.06.2017

3.3. Условия подготовки государственной итоговой аттестации

Процедура подготовки к государственной итоговой аттестации включает следующие

организационные меры:

№	Выполняемые работы и мероприятия	Сроки	Ответственные
1.	Определение общей тематики, состава, объема и структуры дипломных работ.	Август 2016 г.	Начальник учебно-методического отдела. Начальник отделения СПО.
2.	Подбор экспертов качества подготовки выпускников – руководителей ВКР, нормоконтролеров, рецензента (ов), состава ГЭК.	Сентябрь 2016 г.	Директор Елецкого филиала АНО ВО РосНОУ. Начальник отдела по организации НМР и ДО. Начальник отделения СПО.
3.	Подготовка кандидатов в члены ГЭК	Ноябрь 2016 г. – Июнь 2017 г.	Директор Елецкого филиала АНО ВО РосНОУ.
4.	Проведение собрания в группе «О программе ГИА выпускников 2016 г.»	Сентябрь 2016 г.	Начальник учебно-методического отдела. Начальник отдела по организации НМР и ДО. Начальник отделения СПО. ППС отделения СПО. Специалист учебно-методического отдела
5.	Определение индивидуальной тематики дипломных работ для студентов: - Разработка индивидуальной тематики дипломных работ. - Рассмотрение и утверждение индивидуальной тематики. - Подготовка проекта об утверждении тематики ВКР. - Объявление индивидуальной тематики дипломных работ студентам для выбора. - Предварительное закрепление тематики ВКР. - Подготовка проекта приказа о закреплении тематики ВКР.	Сентябрь 2016 г.	Начальник отделения СПО. ППС отделения СПО. Специалист учебно-методического отдела.
6.	Подготовка и оформление бланков заданий на ВКР, и календарных план-графиков выполнения ВКР с выдачей для студентов.	Сентябрь 2016 г.	Начальник отделения СПО. ППС отделения СПО. Специалист учебно-методического отдела
7.	Контроль за ходом выполнения дипломных работ студентами.	Сентябрь 2016 г. – Июнь 2017 г.	Начальник отделения СПО. ППС отделения СПО. Специалист учебно-методического отдела

8.	Подготовка графика проведения экспертизы качества выполнения ВКР – нормоконтроля, получение отзыва руководителя, рецензирования, предзащиты и защиты.	Май – Июнь 2017 г.	Начальник учебно-методического отдела. Начальник отдела по организации НМР и ДО. Начальник отделения СПО.
9.	Организация и проведение этапов экспертизы качества выполнения дипломных работ: - Нормоконтроля. - Получение отзыва руководителя. - Рецензирования.	Май-Июнь 2017 г. по графику	Начальник учебно-методического отдела. Начальник отдела по организации НМР и ДО. Начальник отделения СПО. ППС отделения СПО. Специалист учебно-методического отдела.
10.	Подготовка проектов приказов «О допуске студентов к защите дипломных работ на заседаниях ГЭК»	Июнь 2017 г. по графику	Начальник отделения СПО.
11.	Организация заседаний ГЭК Подготовка аудитории и документов, представляемых на заседаниях ГЭК	Июнь 2017 г. по графику	Директор Елецкого филиала АНО ВО РосНОУ. Начальник учебно-методического отдела. Начальник отдела по организации НМР и ДО. Начальник отделения СПО. ППС отделения СПО. Специалист учебно-методического отдела.

3.4.Форма и процедура проведения государственной итоговой аттестации

Организация выполнения студентами и защиты ВКР (дипломных работ) осуществляется в соответствии с Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в АНО ВО «РосНОУ» и его филиалах и включает следующие этапы:

1 этап. Выполнение ВКР:

Этап выполнения	Содержание выполнения	Период выполнения
Подготовка	Сбор, изучение и систематизация исходной информации, необходимой для разработки темы работы	Сентябрь 2016 г. – Июнь 2017 г.
Разработка	Решение комплекса профессиональных задач в соответствии с темой и заданием ВКР	Сентябрь 2016 г. – Июнь 2017 г.
Оформление	Оформление всех составных частей ВКР в соответствии с критериями, установленными заданием и требованиями	Сентябрь 2016 г. – Июнь 2017 г.

2 этап. Контроль за выполнением студентами ВКР и оценка качества их выполнения

Вид контроля	Эксперт	Содержание контроля	Период контроля
Текущий	Руководитель ВКР	Поэтапная проверка в ходе консультаций выполнения студентом материалов ВКР в соответствии с заданием. Фиксация результатов выполнения в календарном графике студента и сообщение о ходе работы студента руководителю.	Сентябрь 2016 г. – Июнь 2017 г.
	Нормоконтролер	Предварительная проверка ВКР студента на соблюдение требований.	Май 2017 г.
Итоговый	Руководитель ВКР	Окончательная проверка и утверждение подписью всех материалов завершённой и оформленной работы студента. Составление письменного отзыва на ВКР студента с оценкой качества его.	Май-Июнь 2017 г. по графику
	Нормоконтролер	Окончательная проверка всех материалов завершённой и подписанной руководителем и консультантом работы студента на соблюдение требований. Утверждение всех материалов подписью в соответствующих графах ВКР.	Май-Июнь 2017 г. по графику
	Рецензент	Изучение содержания всех материалов ВКР студента. Беседа со студентом по выяснению обоснованности принятых в работе решений. Составление рецензии на ВКР студента в письменной форме с оценкой качества его выполнения.	Май-Июнь 2017 г. по графику
	Начальник отдела по организации НМР и ДО. Начальник отделения СПО. Специалист учебно-методического отдела	Окончательная проверка наличия всех составных частей ВКР, отзыва руководителя и рецензии на ВКР, решение о допуске студента к защите ВКР на заседании кафедры СПО.	Май-Июнь 2017 г. по графику

3.5. Содержание государственной итоговой аттестации

3.5.1. Содержание выпускной квалификационной работы

Для проведения аттестационных испытаний выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис устанавливается общая тематика выпускных квалификационных работ, позволяющая наиболее полно оценить уровень и качество подготовки выпускника в ходе решения и защиты им комплекса взаимосвязанных вопросов.

Индивидуальная тематика разрабатывается и предлагается преподавателями совместно с руководителями выпускных квалификационных работ, заинтересованными в разработке данных тем.

Тематика выпускных квалификационных работ определяется по согласованию с работодателем, рассматривается на заседании отделения СПО, утверждается директором Елецкого филиала АНО ВО РосНОУ. Выпускнику предоставляется право выбора темы ВКР (дипломной работы) из предложенного перечня тем, одобренных на заседании отделения СПО, согласованных с работодателем и утвержденных директором Елецкого филиала АНО ВО РосНОУ.

Выпускник имеет право предложить на согласование собственную тему дипломной работы, предварительно согласованную с работодателем.

Обязательным требованием для ВКР является соответствие ее тематики содержанию одного или нескольких профессиональных модулей и предъявление к оценке освоенных обучающимся компетенций.

Закрепление темы ВКР за студентами и назначение руководителей ВКР осуществляется путем издания приказа по колледжу на основании заявлений студентов (Приложение 1). Задание студенту на разработку темы ВКР и календарный план-график выполнения ВКР оформляются на бланках установленной формы (Приложение 2, 3, 4).

Тематика ВКР должна:

- соответствовать современному уровню и перспективам развития науки, техники, производства, экономики и культуры;
- создать возможность реальной работы с решением актуальных практических задач и дальнейшим использованием, внедрением материалов работы в сферу экономики и бухгалтерского учета;
- быть достаточно разнообразной для возможности выбора студентом темы в соответствии с индивидуальными склонностями и способностями.

Выпускная квалификационная работа может быть по своему характеру четырех видов:

- выпускная квалификационная работа теоретического характера,
- выпускная квалификационная работа опытно-практического характера,
- выпускная квалификационная работа опытно-экспериментального характера,
- выпускная квалификационная работа проектного характера.

Тематика выпускных квалификационных работ:

№	Тема выпускной квалификационной работы	Наименование профессиональных модулей, отражаемых в работе
1.	Проект мероприятий по увеличению загрузки номерного фонда гостиницы «...»	ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»
2.	Анализ коммуникационных процессов службы бронирования в гостинице «...»	
3.	Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства	
4.	Оптимизация процесса онлайн-бронирования (на примере конкретной гостиницы)	
5.	Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства	
6.	Документационное обеспечение взаимодействия турфирмы «TravelTour» (город Елец) с гостиничными предприятиями Липецкой области «...»	
7.	Разработка и внедрение стандартов обслуживания на предприятиях гостиничного	

	сервиса	ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»
8.	Формирование системы управления качеством гостиничных услуг	
9.	Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы	
10.	Пути разрешения конфликтных ситуаций в работе службы приема и размещения гостиницы	
11.	Разработка рекомендаций по совершенствованию организации обслуживания гостей в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере)	ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
12.	Применение современного зарубежного опыта при разработке форм и методов обслуживания гостей с ограниченными возможностями	
13.	Разработка рекомендаций по использованию нетрадиционных технологий производства продукции общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства	
14.	Разработка сувенирной продукции для гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)	ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта»
15.	Применение антикризисных мероприятий на предприятиях индустрии гостеприимства	
16.	Разработка методов и способов формирования и продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы)	
17.	Разработка маркетинговой стратегии предприятий гостиничного комплекса (на примере конкретной гостиницы)	
18.	Рекламная политика предприятия индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы)	
19.	Разработка программ лояльности клиентов в гостиничном предприятии	
20.	Современный подход к разработке программ мотивации персонала на предприятиях туристско-гостиничного комплекса	
21.	Малые гостиницы: проблемы и перспективы развития	ПМ.05 «Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)»
22.	Персонификация гостиничных услуг и ее роль в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)	
23.	Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства (на примере отдельных стран) и возможности его использования в Российской Федерации	
24.	Организация адаптации новых сотрудников в гостинице	

3.5.2. Состав, объем и структура выпускной квалификационной работы в форме дипломной работы

Для обеспечения единства требований к выпускной квалификационной работе студентов устанавливаются общие требования к составу, объему и структуре выпускной квалификационной работы.

Структура выпускной квалификационной работы:

- а) Задание на выполнение ВКР
- б) Календарный план-график ВКР
- в) Рабочий план выпускной квалификационной работы
- г) Титульный лист
- д) Содержание
- е) Введение
- ж) Основная часть:
 - теоретическая часть
 - опытно-экспериментальная часть (практическая, специальная, исследовательская)
- з) Заключение
- и) Список литературы
- к) Приложения

При необходимости в дипломной работе, кроме описательной части, может быть представлена графическая часть и приложения.

Объем выпускной квалификационной работы должен составлять не менее 40 страниц и не более 60 страниц машинописного текста.

Структурное построение и содержание составных частей ВКР определяются на заседании кафедры совместно с руководителями выпускных квалификационных работ и исходя из требований ФГОС СПО к уровню подготовки выпускников по специальности и совокупности требований, степень достижения которых подлежит прямому оцениванию (диагностике) при государственной итоговой аттестации.

Во введении раскрывается теоретическое и практическое значение избранной темы ВКР, обосновывается ее актуальность, определяются цели и задачи, объект и предмет дипломного исследования, ее практическая база.

Объем введения не должен превышать пяти страниц машинописного текста.

Основная часть состоит из глав (как правило, двух: первая глава – теоретическая часть, вторая глава – практическая часть), разделов, подразделов, пунктов и подпунктов (при необходимости) в соответствии с логической структурой изложения.

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

- ОК 1 – понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- ОК 4 – осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- ОК 8 – самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Работа над вторым разделом (*практическая часть*) должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций:

- 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 5 – владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- ОК 9 – 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.

Список литературы. Список использованной литературы отражает перечень источников, которые использовались при написании ВКР (не менее 15), показывает глубину и широту изучаемой темы и документально подтверждает достоверность и точность приводимых в тексте заимствований (цитат, фактов, формул и других документов). При написании ВКР следует ориентироваться на наиболее свежие фактические данные, относящиеся к последнему году, полугодью, кварталу. Разрешается использование только действующих нормативных документов.

Список использованных источников и литературы располагается в систематическом порядке:

- Законодательные и нормативные акты: Конституция Российской Федерации; законы, указы, постановления, распоряжения высших региональных и муниципальных органов государственной власти и Российской Федерации.

- Учебная и научная литература: учебники и учебные пособия; монографии; сборники статей.

- Периодические издания

- Интернет-документы

Примечание:

На государственной итоговой аттестации выпускник может представить портфель (портфолио) индивидуальных образовательных достижений выпускника, свидетельствующий об оценках квалификации выпускника. Портфель достижений выпускника также может включать отчет о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов и т.п., творческие работы по профилю специальности, характеристики с мест прохождения практики и т.д. В случае необходимости структура портфолио разрабатывается отделением СПО и утверждается директором Елецкого филиала АНО ВО РосНОУ.

3.5.3. Структура оформления и готовности к сдаче выпускной квалификационной работы

Законченная ВКР студента и прилагаемые к ней обязательные документы, и материалы подшиваются в специальную папку (исключительно твердый переплет (кожзаменитель)), имеющую три отверстия для шнуровки листов с помощью тесьмы.

Структура оформленной папки выпускной квалификационной работы включает:

1. Отзыв руководителя на ВКР (Приложение 5). Отзыв вкладывается в прозрачный файл, не подшивается и нумеруется.

2. Рецензия на ВКР (Приложение 6). Рецензия вкладывается в прозрачный файл, не подшивается и нумеруется.

3. Задание на выполнение ВКР вкладывается в прозрачный файл, не подшивается и не нумеруется.

4. Календарный план-график ВКР вкладывается в прозрачный файл, не подшивается и не нумеруется.

5. Рабочий план ВКР вкладывается в прозрачный файл, не подшивается и не нумеруется.

6. Титульный лист выпускной квалификационной работы. Титульный лист – это

первая страница ВКР, номер на странице не указывается (Приложение 7).

7. Содержание ВКР является второй страницей ВКР, нумеруется. Далее все страницы основного текста работы нумеруются.

8. Основной текст выпускной квалификационной работы, представленный введением, основной частью (главами и параграфами), заключением, списком использованных источников, и, при необходимости, приложениями.

9. ВКР на электронном носителе (CD-диск в отдельном конверте).

10. Доклад на бумажном носителе представляется на предварительной защите и защите.

11. Презентация на электронном носителе (флеш-карта) представляется на предварительной защите и защите.

3.5.4. Допуск к защите ВКР. Защита выпускных квалификационных работ

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план (статья 59 «Итоговая аттестация» Федерального закона РФ от 29.12.2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации»).

Необходимым условием допуска к государственной итоговой аттестации является представление документов, подтверждающих освоение обучающимся компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности. В том числе выпускником могут быть предоставлены отчеты о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческие работы по специальности, характеристики с мест прохождения преддипломной практики.

Для допуска к предварительной защите ВКР студент предоставляет начальнику отделения СПО следующие документы:

- отзыв руководителя ВКР с оценкой;
- рецензию, оформленную рецензентом, с оценкой.

Предварительно выпускник должен пройти процедуру согласования ВКР с нормоконтролером (Приложение 8).

Руководитель ВКР, рецензент, нормоконтролер, консультанты по отдельным частям ВКР удостоверяют свое решение о готовности выпускника к защите ВКР подписями соответствующих листов ВКР. Начальник отделения СПО делает запись о допуске студента к защите ВКР на титульном листе ВКР.

Допуск выпускника к защите ВКР осуществляется на заседании отделения СПО путем издания приказа по филиалу.

Защита ВКР

1. Защита ВКР проводится на открытых заседаниях Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) по специальности, с участием не менее двух третей ее состава;

2. Заседания ГЭК проводятся в соответствии с календарным графиком учебного процесса по установленному графику в период с 15.06.2017 по 28.06.2017:

- продолжительность одного заседания не более 6 часов,
- в течение одного заседания рассматривается защита не более 12 дипломных работ,
- на защиту студентом ВКР отводится до 27 минут.

3. Процедура защиты ВКР включает:

- доклад студента – 10 минут, в течение которых студент кратко освещает цель, задачи и содержание ВКР с обоснованием принятых решений. Доклад может сопровождаться мультимедиа презентацией и другими материалами;

- чтение секретарем отзыва и рецензии на выполненную ВКР,

- объяснения студента по замечаниям рецензента,
- вопросы членов комиссии и ответы студента по теме ВКР и профилю специальности;

- представление портфолио достижений выпускника (если имеется).

3. На каждого студента оформляется индивидуальный лист оценивания выполнения и защиты ВКР (Приложение 9).

4. Члены ГЭК фиксируют результаты анализа сформированных общих и профессиональных компетенций выпускника в специальных бланках – листах оценивания (Приложение 9).

5. Заседания ГЭК протоколируются секретарем и подписываются всем составом ГЭК. В протоколе записываются:

- итоговая оценка выполнения и защиты ВКР,
- присуждение квалификации,
- особые мнения студентами.

6. Решение об оценке за выполнение и защиту ВКР, о присвоении квалификации принимается ГЭК на закрытом совещании после окончания защиты всех назначенных на данный день работ. Решение принимается простым большинством голосов.

7. Решение ГЭК об оценке выполнения и защиты ВКР студентом, о присвоении квалификации «Менеджер» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и степени диплома торжественно объявляется выпускникам Председателем ГЭК в день защиты, сразу после принятия решения на закрытом совещании.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

4.1.1. При выполнении выпускной квалификационной работы

Реализация программы ГИА на этапе подготовки к государственной итоговой аттестации осуществляется в кабинете отделения СПО. Оборудование кабинета:

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

При выполнении ВКР выпускнику предоставляются технические и информационные возможности:

- читального зала библиотеки: компьютеры, принтер; программное обеспечение, электронно-библиотечная система «IPRbooks», база учебно-методической документации программы подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;

- лабораторий «Информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности» и обработки информации.

4.1.2. При защите выпускной квалификационной работы

Для защиты выпускной работы отводится специально подготовленный кабинет колледжа. Оснащение кабинета:

- рабочее место для членов Государственной экзаменационной комиссии;

- компьютер, мультимедийный проектор, экран;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения.

4.2. Информационно-документационное обеспечение ГИА

1. Программа государственной итоговой аттестации выпускников колледжа;
2. Методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ;
3. Федеральные законы и нормативные документы;
4. Стандарты по специальности;

4.3. Информационно-документационное обеспечение ГЭК

В соответствии с Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в колледже на заседания государственной экзаменационной комиссии представляются следующие документы:

- Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы по ФГОС СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.
- Программа ГИА выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.
- Справка о выполнении студентом учебного плана по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис группы.
- Приказ о закреплении тематики выпускных квалификационных работ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис студентов группы.
- Приказ об утверждении состава ГЭК.
- Приказ об организации государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.
- Приказы о допуске студентов к защите ВКР на заседании ГЭК по специальности
- Книга протоколов заседаний ГЭК по специальности.
- Зачетные книжки студентов, группы.
- Выполненные выпускные квалификационные работы – дипломные работы студентов с письменным отзывом руководителя ВКР и рецензией установленной формы.

4.4. Общие требования к организации и проведению ГИА

Для проведения ГИА создается Государственная экзаменационная комиссия в порядке, предусмотренном нормативными документами Министерства науки и образования Российской Федерации, Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в колледже.

Защита выпускной квалификационной работы (продолжительность защиты до 27 минут) включает доклад студента (не более 10 минут) с демонстрацией презентации, разбор отзыва руководителя и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, а также рецензента.

При подготовке к ГИА студентам оказываются консультации руководителями ВКР, назначенными приказом по колледжу. Во время подготовки студентам может быть предоставлен доступ в Интернет.

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

4.5. Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников

Итоговая оценка уровня и качества подготовки выпускников 43.02.11 Гостиничный сервис определяется по результатам выполнения и защиты ВКР.

4.5.1. Основными критериями при определении оценки за выполнения

ВКР студентом для руководителя ВКР являются:

- Соответствие состава и объема выполненной ВКР студента заданию.
- Качество профессиональных знаний и умений студента, уровень его профессионального мышления.
- Степень самостоятельности студента при выполнении работы.
- Умение студента работать со справочной литературой, нормативными источниками и документацией.
- Положительные стороны, а также недостатки в работе.
- Оригинальность, практическая и научная ценность принятых в работе решений.
- Качество оформления работы.

4.5.2. Основными критериями при определении оценки за ВКР студента

для рецензента ВКР являются:

- Соответствие состава и объема представленной ВКР заданию.
- Качество выполнения всех составных частей ВКР.
- Степень использования при выполнении ВКР последних достижений науки, техники, производства, экономики, передовых работ.
- Оригинальность принятых в работе решений, практическая и научная значимость работы.
- Качество оформления работы.

4.5.3. Критериями при определении итоговой оценки за выполнение и

защиту ВКР являются:

- Доклад выпускника.
- Ответы выпускника на вопросы, позволяющие определить уровень теоретической и практической подготовки.
- Качество, практическая ценность и значимость выполненной работы.
- Отзыв и оценка руководителя ВКР.
- Рецензия и оценка рецензента ВКР.

В основе оценки выпускной квалификационной работы лежит пятибалльная система:

«Отлично» 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» 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» 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» 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.

4.6. Кадровое обеспечение ГИА

4.6.1. Требования к уровню квалификации кадрового состава ГИА

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих руководство выполнением выпускных квалификационных работ: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Требование к квалификации членов государственных экзаменационных комиссий ГИА от организации (предприятия): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

4.6.2. Состав экспертов уровня и качества подготовки выпускников в период государственной итоговой аттестации

Для оценки уровня и качества подготовки выпускников в период этапов подготовки и проведения ГИА в соответствии с Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в колледже устанавливается следующий состав экспертов:

- руководители ВКР из числа заинтересованных руководителей и ведущих специалистов в области экономики и бухгалтерского учета базовых предприятий, организаций и преподавателей специальных дисциплин (профессиональных модулей) колледжа/университета;

- нормоконтролеры, из числа преподавателей колледжа/университета, хорошо

владеющих вопросами нормоконтроля или представители работодателей;

- рецензент, из числа высококвалифицированных специалистов, имеющих производственную специализацию и опыт работы в области экономики и бухгалтерского учета;

- государственная экзаменационная комиссия в составе 5-6 человек, из числа руководящих работников и высококвалифицированных специалистов в области экономики и бухгалтерского учета базовых предприятий, организаций – работодателей, административного работника колледжа и преподавателей специальных дисциплин (профессиональных модулей) колледжа по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Кандидатура председателя ГЭК, персональный состав ГЭК по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис утверждается приказом «Об утверждении состава ГЭК по образовательным программам СПО». Руководители ВКР утверждаются приказом «Об утверждении тем выпускных квалификационных работ и назначении руководителей».

5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценка выпускной квалификационной работы

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач Оценка эффективности и качества выполнения	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Безошибочность решения стандартных и нестандартных профессиональных задач	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Быстрый и точный поиск необходимой информации	
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	Соблюдение мер конфиденциальности и информационной безопасности	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Использование приемов корректного межличностного общения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Организация работы команды при изучении профессиональных знаний	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессиональных знаний из отечественного и зарубежного опыта	

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ и использование инноваций в области профессиональной деятельности Решение ситуативных задач, связанных с использованием профессиональных компетенций	
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Прием заказов на бронирование от потребителей Организация рабочего места службы бронирования Оформление и составление различных видов заявок и бланков Знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Организация службы бронирования, видов и способов бронирования Знание видов заявок по бронированию и действий по ним Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов Знание правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения Ведение учета и хранение отчетных данных Владение технологией ведения телефонных переговоров Аннулирование бронирования Осуществление гарантирования бронирования различными методами Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования Знание последовательности и технологии резервирования мест в гостинице Знание особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования, правил аннулирования бронирования	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	Информирование потребителя о бронировании Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования Знание правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании Знание состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Прием, регистрация и размещение гостей Организация рабочего места службы приема и размещения Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) Знание нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Знание организации службы приема и размещения Знание стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей Знание правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей Знание юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей	
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Предоставление информации гостям об услугах в гостинице Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	

	Знание основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями Знание видов соглашений (договоров), правил их составления, порядка согласования и подписания	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Подготовка счетов и организация отъезда гостей Оформление счетов гостей и произведение расчетов с ними Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) Знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги Знание видов отчетной документации, порядка возврата денежных сумм гостям	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены Выполнение обязанности ночного портье Знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита Знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы Знание правил работы с информационной базой данных гостиницы	
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей Знание порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ Знание правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами Знание видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания Знание порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов Знание принципов и технологии организации досуга и отдыха	

	<p>Знание порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</p> <p>Знание правил проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Знание правил заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы</p> <p>Знание правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях</p>	
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>Предоставление услуги питания в номерах</p> <p>Комплектация сервировочной тележки room-service, сервировка столов</p> <p>Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание</p> <p>Знание правил сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков</p> <p>Знание особенностей обслуживания room-service</p> <p>Знание правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд</p>	
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<p>Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p> <p>Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования и обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним</p>	
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<p>Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p> <p>Знание правил обращения с магнитными ключами</p> <p>Знание правил организации хранения ценностей проживающих</p> <p>Знание правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице</p> <p>Знание правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей</p>	
<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<p>Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта</p> <p>Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги;</p> <p>Проведение сегментации рынка</p> <p>Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг</p> <p>Знание состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг</p> <p>Знание характерных особенностей и методов формирования гостиничного продукта.</p> <p>Знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия</p> <p>Знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом</p> <p>Знание методов изучения и анализа предпочтений потребителя</p> <p>Знание особенностей поведения потребителей гостиничного продукта.</p>	
<p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p>	<p>Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов</p> <p>Оценка эффективности сбытовой политики</p>	

	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности Формулирование содержания рекламных материалов Знание специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта	
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице Знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы Сбор и анализ информации о ценах Знание специфики ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок	
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Участие в разработке комплекса маркетинга Знание последовательности маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта	

Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Кри- те- ри	Показатели			
	«2»	«3»	«4»	«5»
Актуальность	Актуальность исследования специально автором не обосновывается. Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью, (работа не зачтена – необходима доработка). Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием)	Актуальность либо вообще не сформулирована, либо сформулирована в самых общих чертах – проблема не выявлена и, что самое главное, не аргументирована (не обоснована со ссылками на источники). Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе проблем	Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования. Тема работы сформулирована более или менее точно (то есть отражает основные аспекты изучаемой темы)	Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.
Логика работы	Содержание и тема работы плохо согласуются между собой.	Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует, одно положение вытекает из другого	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы
Оформление работы	Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок	Представленная работа имеет отклонения и не во всем соответствует требованиям, предъявляемым к такого рода работам	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок	Соблюдены все правила оформления работы
Сроки	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Работа сдана с соблюдением всех сроков

Самостоятельность в работе	<p>Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.) Научный руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, конспекты</p>	<p>Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Студент недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников</p>	<p>После каждой главы, параграфа автор работы делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы. Студент не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы</p>	<p>После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельные выводы. Студент четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Из разговора со студентом руководитель делает вывод о том, что студент свободно ориентируется в терминологии, используемой в работе</p>
Литература	<p>Студент совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников</p>	<p>Изучено менее десяти источников. Студент слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг</p>	<p>Изучено более десяти источников. Студент ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг</p>	<p>Количество источников более 20. Все источники, представленные в библиографии, использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг</p>
Защита работы	<p>Студент совсем не ориентируется в терминологии работы</p>	<p>Студент, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов ГЭК. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Студент показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своей работе. Защита, по мнению членов ГЭК, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко</p>	<p>Студент достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению ГЭК, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.)</p>	<p>Студент уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения ГЭК (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.)</p>

Общие показатели	<p>Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает непонимание содержательных основ проведенного исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью членов комиссии, практическая часть ВКР не выполнена</p>	<p>Оценка «3» ставится, если студент на низком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений выпускной квалификационной работы, материал излагается не связно, практическая часть ВКР выполнена некачественно</p>	<p>Оценка «4» ставится, если студент на достаточно высоком уровне овладел методологическим аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части от законов композиционного решения</p>	<p>Оценка «5» ставится, если студент на высоком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть ВКР выполнена качественно и на высоком уровне</p>
------------------	--	---	--	---

Приложение 1

Форма заявления студента на ВКР

Елецкий филиал АНО ВО «Российский новый университет»

Начальнику отделения среднего профессионального
образования _____
студента(ки) группы _____
специальности 43.02.11 *Гостиничный сервис*
3 курса _____
(Фамилия, имя, отчество)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вас утвердить мне тему выпускной квалификационной работы

« _____ »
_____»
(название темы)

Руководителем выпускной квалификационной работы прошу
назначить:

_____»
(должность, звание, фамилия, имя, отчество преподавателя)

_____ /Подпись студента/
« ____ » _____ 20 ____ г.

Тема утверждена Кафедрой СПО
Научный руководитель _____
(должность, звание, фамилия, имя, отчество)
Протокол № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.
Нач. отделения _____ / _____ /
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Елец

Приложение 2

Форма задания на выполнение выпускной квалификационной работы АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Начальник отделения СПО

(фамилия, имя, отчество, подпись)
« ____ » _____ 20 ____ г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу студента

По выпускной квалификационной работе студента(ки)

(фамилия, имя, отчество)
Отделение *среднего профессионального образования*
Специальность: *43.02.11 Гостиничный сервис*
Тема квалификационной работы _____

утверждена приказом по Елецкому филиалу АНО ВО «Российский новый университет»
от « ____ » _____ 20 ____ г. № ____

Основные вопросы, подлежащие разработке:

- 1.
- 2.
- 3.

Срок сдачи законченной квалификационной работы в отделение СПО
« ____ » __ 20 ____ г.

Дата выдачи задания « ____ » _____ 20 ____ г.

Научный руководитель _____ / _____ /
(Ф.И.О., подпись)

Задание получил « ____ » _____ 20 ____ г. _____ / _____ /
(дата, подпись студента)

Приложение 3

Форма рабочего плана выпускной квалификационной работы

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Отделение Среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Научный руководитель

(фамилия, инициалы, подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

ПЛАН

выпускной квалификационной работы на тему

Студента _____

формы обучения _____

Введение

Глава 1. _____

1.1. _____

1.2. _____

Глава 2. _____

2.1. _____

2.2. _____

2.3. _____

Глава 3. _____

3.1. _____

3.2. _____

3.3. _____

Заключение

Список используемой литературы

Приложение

Студента(ки) _____ / _____ /
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Приложение 4

Форма календарного план-графика выполнения выпускной квалификационной работы

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Отделение Среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель дипломной работы

_____ (фамилия, инициалы, подпись)

«__» _____ 20__ г.

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН – ГРАФИК

подготовки выпускной квалификационной работы

на

тему _____

студента _____

курса _____ форма обучения _____

№	Выполняемые работы и мероприятия	Сроки выполнения	Отметка о выполнении
1.	Выбор темы		
2.	Подбор и предварительное знакомство с литературой по избранной теме		
3.	Составление плана работы и согласование его с руководителем.		
4.	Подбор материала, его анализ и обобщение		
5.	Написание текста ДР, представление чернового варианта работы научному руководителю		
6.	Доработка ДР в соответствии с замечаниями научного руководителя и предзащита ее на заседании выпускающей кафедры		
7.	Доработка ДР в соответствии с замечаниями, высказанными на предварительной защите, окончательное оформление работы		
8.	Получение отзыва научного руководителя, передача завершенной работы на выпускающую кафедру		
9.	Подготовка к защите (подготовка доклада и раздаточного материала)		
10.	Защита ДР		

Студентка _____ / _____ /

(подпись)

Дата «__» _____ 20__ г.

Приложение 5

Форма отзыва руководителя

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Отделение Среднего профессионального образования

КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

должность, ученая степень, ФИО

на выпускную квалификационную работу студента (ки) группы _____

Ф. И.О.

по теме _____

КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТА

№	Параметры	Качественные характеристики и критерии оценки*
1.	Актуальность проблемы исследования	
2.	Степень выполнения задач исследования	
3.	Студент умеет конструктивно взаимодействовать и работать в сотрудничестве с руководителем	
4.	Практическая значимость работы и готовность к апробации или внедрению	
5.	Научная и теоретическая значимость исследования, возможность отражения в печати	
Итоговая характеристика		

* Критерии оценки:

Каждый параметр может быть отмечен качественной характеристикой – «высокая степень соответствия», «достаточная степень соответствия», «не оценивается».

Отмеченные достоинства личностных характеристик выпускника («самостоятельность», «ответственность», «умение организовать свой труд» и т.д.)

Замечания

Рекомендации

Заключение: Задание на выпускную квалификационную работу выполнено

(полностью/не полностью)

Подготовка студента

(соответствует, в основном соответствует, не соответствует

требованиям ФГОС СПО по специальности СПО

и студент(ка)

быть

допущен (а) к процедуре защиты.(может/не может)

« » 20 г.

(подпись)

(Ф. И.О. отчетливо)

Приложение 6

Форма рецензии на ВКР

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Отделение Среднего профессионального образования

КОЛЛЕДЖ

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

по

специальности _____

студента (ки) _____ группы _____

по теме _____

Рецензент: _____

должность, ученая степень, ФИО

ОЦЕНКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

№	Параметры	Качественные характеристики и критерии оценки*				
		5	4	3	2	*
1.	Обоснование актуальности тематики работы					
2.	Полнота, корректность и соответствие научного аппарата теме исследования					
3.	Полнота, корректность и соответствие понятийного аппарата теме исследования					
4.	Соответствие содержания работы теме исследования					
5.	Отражение степени разработанности проблемы					
6.	Ясность, логичность и научность изложения содержания					
7.	Уровень и корректность использования методов исследования					
8.	Анализ результатов и выводы					
9.	Практическая значимость результатов					
10.	Оформление работы					
Итоговая характеристика						

* - не оценивается (трудно оценить)

Критерии оценки: «5» - высокий уровень разработанности параметра оценки; «4» - достаточно высокий уровень, есть незначительные недочеты; «3» - средний уровень разработанности параметра, есть значимые недочеты; «2» - низкий уровень разработанности, серьезные и «грубые» недочеты, либо отсутствие данного параметра оценки.

Отмеченные достоинства личностных характеристик выпускника («самостоятельность», «ответственность», «умение организовать свой труд» и т.д.)

Отмеченные достоинства _____

Замечания _____

Заключение: выпускная квалификационная работа выполнена в соответствии с требованиями ФГОС СПО, предъявляемыми к выпускной квалификационной работе, и заслуживает _____ оценки,

(отличной, хорошей, удовлетворительной)

а ее автор _____

(Ф.И.О. студента)

присвоения квалификации « _____ »

« _____ » _____ 20 _____ г. _____ / _____

(подпись)

(Ф. И.О. отчетливо)

Приложение 7

Форма титульного листа на ВКР
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Отделение среднего профессионального образования

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

На тему: _____

Студента(ки) 3 курса

Специальность: 43.02.11 Гостиничный
сервис

Квалификация: Менеджер

Научный руководитель:

Допустить к защите

Начальник отделения СПО

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ /О.В. Рыжкова/

Москва

2016 г.

Приложение 8

Памятка нормоконтроля студенту

Нормоконтроль по выполнению и оформлению ВКР

№	Объект	Параметр
1.	Наименование темы работы	Соответствует утвержденной приказом
2.	Размер шрифта	14 пунктов
3.	Названиешрифта	Times new Roman
4.	Междустрочный интервал	Полуторный
5.	Абзац	1 см.
6.	Поля (мм)	Левое – 30 Правое – 15 Верхнее – 20 Нижнее - 20
7.	Общий объем без приложений	48 – 58 стр. машинописного текста
8.	Объем введения	2 – 4 стр. машинописного текста
9.	Объем основной части	40 – 50 стр. машинописного текста
10.	Объем заключения	2 – 4 стр. машинописного текста
11.	Нумерация страниц	Сквозная, в нижней части листа, по середине. На титульном листе номер страницы не проставляется
12.	Последовательность приведения структурных частей работы	Задание на выполнение выпускной квалификационной работы. Календарный план-график выполнения выпускной квалификационной работы. Рабочий план выпускной квалификационной работы. Отзыв руководителя. Рецензия на ВКР Титульный лист. Содержание. Введение. Основная часть. Заключение. Список использованной литературы. Приложения.
13.	Оформление структурных частей работы	Каждая структурная часть начинается с новой страницы. Наименования приводятся по центру с прописной (заглавной) буквы. Точка в конце наименования не ставится.
14.	Структура основной части	2-3 главы соразмерные по объему
15.	Состав списка использованных источников	35 – 40 библиографических описаний документальных и литературных источников
16.	Наличие приложений	По мере надобности
17.	Оформление содержания (оглавления)	Содержание (оглавление) включает в себя заголовки всех разделов, глав, параграфов, список использованных источников, приложений с указанием страниц начала каждой части

Приложение 9

Форма титульного листа

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Отделение Среднего профессионального образования

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ Основная профессиональная образовательная программа среднего профессионального образования по специальности

_____ (код и наименование)

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ВЫПОЛНЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ВКР

Студента _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

группы № _____ форма обучения _____

Тема ВКР: _____
(наименование темы)

Результаты государственной итоговой аттестации:

1. ОЦЕНКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка
ОК.1.1		
ПК 1.1.		
Структура и оформление ВКР		

В целом выполнение ВКР заслуживает оценку _____
(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

2. ОЦЕНКА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (учитываются ответы на вопросы)

Коды проверяемых компетенций (знаний, умений)	Показатели оценки результата	Защита ВКР		Оценка
		Вопросы членов ГАК	Ответы выпускника	

В целом защита ВКР заслуживает оценку _____
(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

В целом выполнение и защита ВКР студентом _____

(ФИО)

заслуживает оценку _____
(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

Председатель ГЭК (представитель работодателя)

(подпись) (ФИО)

Заместитель председатель ГЭК (представитель головного вуза)

(подпись) (ФИО)

Члены ГЭК

(представитель работодателя)

(подпись) (ФИО)

(подпись) (ФИО)

(подпись) (ФИО)

Секретарь ГЭК

(подпись) (ФИО)

« ___ » _____ 20 ___ г.

С результатами ГИА ознакомлен

Студент

(подпись) (ФИО)

« ___ » _____ 20 ___ г.