Сибирский университет потребительской кооперации (СибУПК)

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
Л.В. Ватлина
«31» мая 2023 г.

.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

по образовательной программе
среднего профессионального образования

по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника:
Специалист по гостеприимству

Новосибирск
2023

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности *43.02.14 Гостиничное дело*, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552

Авторы: Е.Н. Осипова, канд. техн. наук, доцент, зав. кафедрой сервиса и туризма
О.В. Балашова, преподаватель кафедры сервис аи туризма

Рецензент: Н.Н. Пономарев, канд. экон. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 31 мая 2023 г. № 10.

Заведующий кафедрой сервиса и туризма Е.Н. Осипова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 4
2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С ОПОП ПССЗ 4
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ КОМПИТЕНЦИИ ПРОВЕРЯЕМЫЕ В ХОДЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....**Ошибка! Закладка не определена.**
4. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ И ПОРЯДКУ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ..... 7
4.1. Рекомендации обучающимся по подготовке к защите выпускной квалификационной работы..... 16
4.2. Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы, порядку ее выполнения 19
4.3. Перечень тем выпускных квалификационных работ 22
4.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов выпускной квалификационной работы 26
Приложения 36

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (ВКР). Демонстрационный экзамен проводится в виде демонстрационного экзамена.

Программа Государственной итоговой аттестации разработана на основании следующих нормативных документов:

Программа Государственной итоговой аттестации разработана на основании следующих нормативных документов:

- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 12я 2016 года № 1552, зарегистрированный в Минюсте России 26 декабря 2016 года № 44974
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями от 20 декабря 2022 года);
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 № 800 (ред. от 05.05.2022) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Локальные акты и положения автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза Российской Федерации «Сибирский университет потребительской кооперации».

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С ОПОП ПССЗ

2.1 Область профессиональной деятельности выпускников:

33 – Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

2.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;

− процесс предоставления услуг;

− технология формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;

− средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;

− первичные трудовые коллективы.

2.3 Основные виды деятельности выпускника

Специалист по гостеприимству готовится к следующим основным видам деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРОВЕРЯЕМЫЕ В ХОДЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды,

	ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций
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
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
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

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
5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПрК 5.1(**)	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
	ПрК 5.2	Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

4. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма государственной итоговой аттестации: защита выпускной квалификационной работы, которая выполняется в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена (ДЭ).

4.1. Требования к демонстрационному экзамену

Проведение демонстрационного экзамена обеспечивает возможность оценки результатов освоения образовательной программы в специально организованных условиях, моделирующих реальную производственную ситуацию и позволяющих применить освоенные в процессе обучения профессиональные компетенции, по видам профессиональной деятельности, входящим в состав выпускной квалификационной работы.

Для проведения демонстрационного экзамена образовательной организацией самостоятельно разрабатываются практико-ориентированные задания на основе профессиональных стандартов (при наличии) и с учетом оценочных материалов (при наличии), разработанных ФГБУУ ДПО «институтом развития профессионального образования» по компетенции «Администрирование отеля».

Задание представляет собой описание содержания работ, выполняемых в конкретной области профессиональной деятельности на определенном оборудовании с предъявлением требований к выполнению норм времени и качеству работ. В нем даны описание задания по модулям, сведения о материалах, оборудовании и инструментах, применяемых при выполнении работ. Оборудование дается с определением технических характеристик без указания конкретных марок и производителей. В задание включен также план застройки площадки.

Разработанные союзом задания размещаются в открытом доступе на сайте развития профессионального образования за 6 месяцев до начала государственной итоговой аттестации и рекомендуются к использованию при разра-

ботке контрольно-измерительных материалов для проведения государственной итоговой аттестации.

Выбор задания осуществляется образовательной организацией самостоятельно на основе анализа соответствия содержания задания по компетенции Ворлдскиллс задаче оценки освоения образовательной программы по конкретной профессии (специальности). При этом тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования. Для оценки результатов освоения образовательных программ с учетом оценочных материалов института развития могут применяться: Положение о демонстрационном экзамене, нормативные документы, технические описания компетенций и другие материалы, разработанные институтом развития профессионального образования.

Задание на демонстрационный экзамен разрабатывается единое по типовым заданиям и выдается в момент начала экзаменационных процедур (при этом задание, выдаваемое на экзамене может отличаться от типового на 30%).

Ход выполнения задания демонстрационного экзамена оценивается методом экспертного наблюдения. Наблюдение за действиями обучающегося ведется членами экзаменационной комиссии в установленном образовательной организацией порядке.

Частично наблюдение может быть заменено проведением видеозаписи процесса выполнения задания с последующим анализом видеозаписи членами экзаменационной комиссии.

Образовательная организация обеспечивает проведение предварительного инструктажа выпускников непосредственно в месте проведения демонстрационного экзамена.

4.1.2. Требования к выполнению заданий демонстрационного экзамена

В случае, когда за выполнение задания демонстрационного экзамена студенту начисляются баллы не в традиционной пятибалльной системе, необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При этом общее максимальное количество баллов за выполнение задания демонстрационного экзамена одним студентом, распределяемое между модулями задания, принимается за 100%. По итогам выполнения задания баллы, полученные студентом, переводятся в проценты выполнения задания.

Перевод результатов, полученных за демонстрационный экзамен, в оценку по пятибалльной шкале рекомендуется проводить исходя из полноты и качества выполнения задания. Перевод баллов может быть осуществлен на основе данных, представленных в таблице.

	Максимальный балл	«2»	«3»	«4»	«5»
Задание	Сумма максимальных баллов по мо-	0-19,99%	20-39,99%	40-69,99%	70,00-100,00%

	дулям задания				

Результаты победителей и призеров чемпионатов профессионального мастерства, проводимых союзом либо международной организацией «WorldSkills International», осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, засчитываются в качестве оценки «отлично» по демонстрационному экзамену. При этом студенты, претендующие на учет их результатов в упомянутых конкурсных мероприятиях как результата демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации, должны обучаться по программе СПО в образовательной организации, не иметь академической задолженности и быть допущенными к государственной итоговой аттестации.

4. ПРОГРАММА ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Демонстрационный экзамен проводится по профессиональным модулям образовательной программы, которые формируют компетенции, и результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников: «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

4.4. Экзаменационные материалы Демонстрационного экзамена

Экзаменационные материалы отражают содержание проверяемых теоретических знаний и практических умений и навыков, формируемых компетенций в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, рабочими программами профессиональных модулей, выносимых на государственный экзамен, охватывают их наиболее актуальные разделы и темы.

Перечень вопросов, выносимых на демонстрационный экзамендля проверки степени сформированности компетенций.

№ п/п	Дисциплина	Вопросы к ГЭ	Формируемые компетенции
1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	1. Взаимосвязь службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля. 2. Основные функции службы приема, размещения и выписки гостей. 3. Организация рабочего места службы приема, размещения и выписки гостей (расположение стойки ресепшн в вестибюле гостиницы, ее оформление, конфигурация, размеры). Стандартное оборудование службы приема, размещения и выписки гостей 4. Правовое обеспечение деятельности службы приема, размещения и выписки гостей. 5. Встреча и приветствие гостя (описать процесс встречи гостя, начиная с его входа в отель; время необходимое для размещения	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9 ОК-10

		гостя; информация предоставляемая гостю). 6. Порядок регистрации документов и учет граждан Российской Федерации. Особенности оформления туристических групп в отеле. 7. Расчеты с клиентами (формы оплаты; выяснение вопросов платежеспособности; порядок получения оплаты за гостиничные услуги). 8. Назначение номера (особенности, которые необходимо учитывать при назначении номера; функции регистратора). Оформление карты гостя 9. Вселение в номер. Продление проживания. Перевод из одного номера в другой. 10. Окончательный расчет и оформление выезда.	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	11. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания. 12. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания. 13. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. 14. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; 15. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. 16. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. 17. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. 18. Стили и методы подачи блюд и напитков. 19. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9 ОК-10 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
3	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	20. Структура службы эксплуатации номерного фонда. 21. Нормы расхода чистящих и моющих средств. 22. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. 4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. 24. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. 25. Организация работы поэтажного персонала. Система мотивации персонала 26. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы. Система взаимозаменяемости в работе службы Housekeeping. Офис АХС гостиницы. 27. Организация обслуживания VIP-гостей. Вечерний сервис. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы Изучение должностных обязанностей 29. Виды уборок. Последовательность в процессе уборки номера. 30. Служба снабжения и складирования в гостинице. 31. Услуги прачечной-химчистки в гостинице. Организация работы. Меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей. 32. Организация хранения личных вещей. Правила обращения с магнитными ключами. 33. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице 34. Характеристика системы контроля доступа в помещения.	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9 ОК-10 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и	35. Роль службы бронирования и продаж в гостиницах. 36. Состав персонала, входящий в службу бронирования и продаж. Функции персонала. 37. Мероприятия по повышению лояльности гостей в работе службы бронирования и продаж. 38. Виды заявок на бронирование, применяемые в гостиницах. Способы передачи заявок. 39. Контроль за работой сотрудников службы бронирования и про-	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7

	продаж	даж. 40. Понятие тариф в гостинице. Варианты тарифов при бронировании номеров. 41. Ценообразование в гостиничной индустрии. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. 42. Типы бронирования, применяемые в гостиницах. 43. Гостиничный продукт и его формирование. 44. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом: понятие, виды. Ценность гостиничного предложения. 45. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Методы изучения спроса потребителей гостиничного продукта. 46. Особенности спроса на гостиничный продукт: понятие, виды, факторы формирования. 47. Сегментация рынка гостиничных услуг. 48. Позиционирование на рынке гостиничных услуг. 49. Потребители гостиничного продукта и их характеристика. 50. Рекламная и PR-деятельность деятельность гостиничного предприятия.	ОК-8 ОК-9 ОК-10 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3

4.5. Структура экзаменационных билетов

Задания демонстрационногоо экзамена направлены на выявление теоретической подготовки для решения профессиональных задач и включают вопросы по дисциплинам, включенным в программу ГИА.

Билеты для демонстрационного экзамена разрабатываются кафедрой сервиса и туризма, рассматриваются на заседании кафедры, одобряются Советом торгово-технологического факультета и утверждаются проректором по учебной работе.

Билеты составлены таким образом, что позволяют выявить общекультурную и профессиональную подготовленность выпускников по широкому кругу вопросов.

В каждом экзаменационном билете дается один вопрос и одно ситуационное задание, например:

Теоретический вопрос: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения.

Ситуационная задача: В отель «Азимут» обратился г –н Родригес (испанец), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена. Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Родригеса, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание: Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.

Схема ответа:

В первом вопросе необходимо определить основные функции и состав персонала службы приема и размещения.

При решении ситуационного задания необходимо проанализировать сложившуюся ситуацию и ответить на поставленные вопросы.

4.6. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

При подготовке к демонстрационному экзамену обучающийся не менее чем за шесть месяцев знакомится с перечнем вопросов, вынесенных на демонстрационный экзамен и списком рекомендуемой литературы. Демонстрационный экзамен(ГЭ) проводится после завершения освоения выпускником ОПОП в полном объёме в сроки ГИА, которые определяются учебным планом в соответствии с утвержденным календарным учебным графиком университета на учебный год. Графики сдачи демонстрационного экзамена разрабатываются торгово-технологическим деканатом, согласовываются с УМУ и утверждаются проректором по учебной работе не позднее чем за месяц до начала ГИА. Сразу после утверждения специалисты деканата информируют обучающихся о графике сдачи демонстрационного экзамена. Оценка соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС осуществляется ГЭК по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*.

Демонстрационный экзамен по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело* проводится в форме демонстрационного экзамена по комплексу дисциплин, обеспечивающих теоретическую основу профессиональной подготовки с целью определения соответствия знаний выпускника требованиям ФГОС по специальности.

Экзаменационные задания демонстрационного экзамена (билеты) составляются на основе экзаменационных заданий текущей аттестации по дисциплинам, вошедшим в программу демонстрационного экзамена. Экзаменационные задания подготавливаются ведущими преподавателями кафедры сервиса и туризма и позволяют проводить анализ уровня сформированности профессиональных компетенций обучающихся. Задания обновляются ежегодно, обсуждаются на кафедре сервиса и туризма, рассматриваются на заседании совета торгово-технологического факультета и утверждаются проректором по учебной работе университета.

Индивидуальное экзаменационное задание включает один теоретический вопрос и ситуацию, содержащую практические проблемы гостиничной деятельности. Проанализировав ситуацию, экзаменуемый должен ответить на представленные в ней вопросы. Общий уровень сложности ситуации, предлагаемой для обсуждения, одинаковый по всем вариантам билетов.

Форма проведения демонстрационного экзамена предусматривает устный ответ на вопросы экзаменационного билета. Для подготовки обучающемуся отводится не менее 1 академического часа, за это время он должен сформулировать ответ по каждому вопросу билета и предложить возможное разрешение ситуационной задачи. Во время подготовки рекомендуется, составить развернутый план, которому и необходимо следовать во время сдачи экзамена.

Обучающийся вправе выбирать любую точку зрения по дискуссионной проблеме, но с условием достаточной аргументации своей позиции.

Индивидуальные экзаменационные задания составлены с учетом содержания дисциплин, выносимых на демонстрационный экзамен и перечня профес-

сиональных задач, которые должен уметь решать выпускник университета.

4.4. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену

Основная литература

1. Баумгартен Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / Баумгартен Леонид Владимирович.-М.:Юрайт, 2019.-338с.- Профессиональное образование

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование).

3. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Е.И. Мазилкина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование).

4. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование).

5. Индустрия гостеприимства. Основы организации и управления: учебное пособие для СПО - М.: Форум: Инфра-М, 2019. -400с.

6. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Е.И. Мазилкина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование)

7. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс].

8. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина.- М.: Юрайт, 2019.-336с.- Профессиональное образование.- ISBN 978-5-534-07185-6.- Режим доступа: https://biblio-online.ru

Дополнительная литература

9. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227

10. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.: с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-4.

11. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для учреждений СПО / Ёхина Марина Анатольевна. - 2-е изд., испр.и доп. - М. : Академия, 2016. - 237с.: ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.:233-234. - ISBN 978-5-4468-2322-2

12. Зайцева Т.В. Управление персоналом: учебник для учреждений СПО / Т.В. Зайцева, А. Т. Зуб. - М.: Форум: Инфра-М, 2016.

13. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 207 с. – (Среднее профессиональ -ное образование). – Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=965916

14. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=959402

15. Можаева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.

16. Можаева Н.Г.. Гостиничный сервис : учебник для учреждений СПО / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М. : Альфа-М:нфра-М, 2016. - 240с. - (Профиль). - Библиогр.:239 и в подстроч.примеч. - ISBN 978-5-98281-357-2. - ISBN 978-5-16-006947-0.

17. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с. — (Профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/752579

18. Петрова А.М. Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 384 с. : ил. — (Профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/536889

19. Сологубова Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО / СОЛОГУБОВА ГАЛИНА СЕРГЕЕВНА. -М.: Юрайт, 2018. -322с.

20. Сорокина, Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / Сорокина.-М.: Альфа-М:Инфра-М, 2017. -304с.

21. Сорокина, Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / Сорокина.-М.: Альфа-М:Инфра-М, 2017. -304с.

22. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Д.П. Стригунова. - 2-е изд.,перераб.и доп. - М.: КноРус, 2016. - 227с.

23. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т.Л. -М.: Юрайт, 2018. -332с.

4.5. Проведение консультирования обучающихся по вопросам, включенным в программу демонстрационного экзамена (предэкзаменационная консультация)

Перед государственным экзаменом проводятся обзорные лекции и консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу демонстрационного экзамена.

Для успешной сдачи демонстрационного экзамена обучающийся должен посетить предэкзаменационную консультацию, которая проводится по вопросам, включенным в программу демонстрационного экзамена. На консультациях у обучающихся есть возможность задать вопросы преподавателю по тем разделам и темам, которые недостаточно или противоречиво освещены в учебной, научной литературе или вызывают затруднение в восприятии.

4.6. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов сдачи демонстрационного экзамена

Порядок проведения государственных аттестационных испытаний доводится до сведения обучающихся всех форм обучения зав. выпускающей кафедры не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

Демонстрационный экзамен проводится на заседании государственной экзаменационной комиссии. На государственном экзамене обучающиеся получают билет демонстрационного экзамена. При подготовке к ответу обучающиеся делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем ГЭК листах бумаги со штампом вуза.

Каждый лист ответа нумеруется и у верхнего поля отмечается фамилией и инициалами обучающегося. Ответ на каждый вопрос обозначается номером задания (вопроса).

После проверки ответа по всем вопросам билета демонстрационного экзамена обучающемуся членами ГЭК с разрешения ее председателя могут быть заданы уточняющие и дополнительные вопросы в пределах перечня, вынесенного на государственный экзамен. После объявления председателем ГЭК окончания опроса экзаменуемого, члены ГЭК проставляют в ведомости оценку за ответ экзаменуемого. По окончании собеседования выданные на подготовку листы возвращаются в комиссию и подлежат хранению до окончания работы ГЭК.

Результаты демонстрационного экзамена оформляются протоколом (в соответствующей книге протоколов) на каждого экзаменующегося, который заполняется секретарем, подписывается председателем ГЭК и секретарем.

Результаты (оценки) демонстрационного экзамена оглашаются в день его проведения. В день объявления результатов демонстрационного экзамена может быть предусмотрена возможность проведения апелляции.

Оценка государственного междисциплинарного экзамена заносится в зачетную книжку обучающегося, которая подписывается председателем и всеми членами ГЭК.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ И ПОРЯДКУ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Разработка выпускной квалификационной работы может осуществляться на конкретных материалах предприятий и организаций, являющихся базой производственной (преддипломной) практики. Выпускная квалификационная работа представляет собой логически завершенное исследование на заданную тему, выполненное самостоятельно под руководством руководителя, связанное с решением актуальной научно-практической профессиональной задачи, демонстрирующее освоение обучающимся общих и профессиональных компетенций, определенных в качестве результата освоения образовательной программы.

Выпускная квалификационная работа должна выполняться с использованием технологий, предполагающих самостоятельный поиск обучающимся информации по теме выпускной квалификационной работы из разных источников; обзор прочитанной научной литературы по теме выпускной квалификационной работы; обработку и анализ собранного материала, проведение эксперимента, обобщений для решения профессиональных задач разного типа.

В процессе работы над выпускной квалификационной работай обучающиеся развивают коммуникативные умения, в том числе иноязычную коммуникативную компетенцию (чтение иностранной литературы), формируют у себя исследовательские навыки (умения выявлять проблему, собирать информацию, наблюдать, анализировать); развивают системное и критическое мышление.

4.1. Рекомендации обучающимся по подготовке к защите выпускной квалификационной работы

Подготовка и защита выпускной квалификационной работы состоит из следующих этапов: определение темы, организация работы над выпускной квалификационной работай, завершение выполнения выпускной квалификационной работы, подготовка к защите, защита выпускной квалификационной работы, передача выпускной квалификационной работы и сопутствующей документации на хранение.

Процесс выполнения и защиты выпускной квалификационной работы обычно включает:

- выбор, согласование с руководителем и утверждение темы;
- оформление заявления на выпускную квалификационную работу;
- составление задания на выпускную квалификационную работу;
- постановка задач, составление развернутого плана их решения;

– подбор литературных источников и электронных ресурсов, их изучение, систематизация и обобщение;

– написание текста по разделам, его стилистическая обработка, оформление;

– представление выпускную квалификационную работу на проверку руководителю (доработка при наличии замечаний);

– проверка в системе «Антиплагиат.ВУЗ»;

– получение отзыва руководителя;

– получение рецензии;

– сдача на кафедру для получения допуска к защите от заведующего выпускающей кафедрой;

– обсуждение с руководителем результатов и предложений, выносимых на защиту;

– подготовка доклада и информационных материалов (презентации) на защиту;

– предоставление выпускной квалификационной работы секретарю государственной экзаменационной комиссии;

– защита выпускной квалификационной работы перед государственной экзаменационной комиссией.

Тему выпускной квалификационной работы обучающийся выбирает самостоятельно в зависимости от индивидуальных особенностей, личного интереса, участия в научных исследованиях кафедры, в соответствии с темой выполненной курсовой работы и др. При этом обучающийся руководствуется перечнем тем выпускных квалификационных работ, утвержденных советом торгово-технологического факультета, который приведен в п. 4.3 данной программы.

Выпускная квалификационная работа выполняется на материалах той организации, предприятия или фирмы, где обучающийся проходил производственную (преддипломную) практику.

Выбор темы оформляется *заявлением* по установленной форме (*приложение* 1), на имя заведующего кафедрой с указанием названия темы и объекта наблюдения. В соответствии с заявлением, кафедра назначает руководителя из числа научно-педагогических работников, научных сотрудников или высококвалифицированных специалистов крупных организаций, предприятий или фирм, подтверждающих согласие на руководство в заявлении обучающегося.

При желании обучающийся может просить о назначении консультанта по конкретным вопросам и разделам выпускной квалификационной работы.

Выбранная тема и руководитель окончательно утверждаются приказом ректора университета. В исключительных случаях (не позднее одного месяца до начала государственной итоговой аттестации) при необходимости изменения или уточнения темы или объекта исследования декан факультета на основании представления кафедры возбуждает ходатайство о внесении соответствующих изменений в приказ ректора.

Научный руководитель обязан:

- составить и выдать обучающемуся задание на выпускную квалификационную работу;

- оказать обучающемуся помощь в разработке развернутого плана работы, календарного графика ее выполнения, в подборе литературы, электронных образовательных и прочих ресурсов, справочных материалов и других источников информации по теме выпускной работы;

- проводить систематические, предусмотренные графиком, беседы с обучающимся, давать консультации, в том числе письменные, контролировать выполнение работы путем периодического просмотра ее по частям и в целом;

- контролировать ход выполнения работы и нести ответственность за ее выполнение до защиты;

- составить отзыв о выполнении выпускной квалификационной работы.

Подготовка обучающегося к защите выпускной квалификационной работы включает:

1) составление тезисов или конспекта доклада (длительностью 5–7 минут). Рекомендуется следующая структура доклада:

- вступительная часть (2 мин.). В этой части доклада указывается цель работы, ее актуальность, практическая значимость. Кратко характеризуются научные достижения, состояние проблемы в рассматриваемой области знаний. Формулируются цели и задачи исследований; объекты исследований;

- изложение основного содержания работы (3-5 мин). В докладе последовательно с демонстрацией иллюстративного материала (таблицы, графики, схемы и т. д.) излагаются результаты работы. В качестве одного из вариантов построения доклада может быть рекомендовано построение доклада в последовательности, совпадающей с последовательностью выводов.

- заключительная часть представляет собой краткое изложение результатов работы, выводов и рекомендаций.

2) изготовление и оформление наглядных материалов (схем, таблиц, графиков, диаграмм и др.) для иллюстрации основных положений доклада. Раздаточный материал готовится для каждого члена государственной итоговой аттестации. Кроме того, наглядный материал может быть подготовлен в форме презентации в программе MS PowerPoint;

3) подготовка аргументированных ответов на замечания рецензента.

Завершенная выпускная квалификационная работа предоставляется на кафедру для проведения экспертизы в системе «Антиплагиат.ВУЗ». При успешном прохождении проверки научный руководитель составляет отзыв на выпускную квалификационную работу. Выпускной квалификационная работа с отзывом и внешней рецензией представляется на кафедру для принятия решения о допуске её к защите.

Необходимо четко придерживаться основных сроков выполнения ВКР:

– ознакомление с перечнем тем, программой государственной итоговой аттестации, требованиями к выпускным квалификационным работам, а также критериями оценки знаний - не позднее, чем за 6 месяцев до начала государственной итоговой аттестации;

– утверждение темы, закрепление руководителя - производится до ухода обучающегося на преддипломную практику, но не позднее чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации;

– проверка в системе «Антиплагиат.ВУЗ» - производится за 1 месяц, но не позднее 2 недель до защиты;

– получение отзыва руководителя после проверки в системе «Антиплагиат.ВУЗ» - не позднее 2 недель до защиты;

– получение рецензии на выпускную квалификационную работу - после отзыва руководителя, но не позднее, чем за 10 дней до защиты;

– ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией - не позднее, чем за 5 дней до дня защиты;

– представление выпускной квалификационной работы на кафедру и получение допуска к защите от заведующего кафедрой - не позднее, чем за 2 дня до дня защиты.

Порядок защиты выпускной квалификационной работы определен порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования.

4.2. Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы, порядку ее выполнения

Выпускная квалификационная работа включает следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- задание;
- оглавление;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список литературы;
- приложения.

Титульный лист заполняется в соответствии с формой, представленной в *приложении 2* (основная и оборотная сторона)

Выпускная квалификационная работа выполняется на основе *задания*, содержащего требуемые для решения поставленных задач исходные данные, обеспечивающие возможность реализации накопленных знаний в соответствии с уровнем профессиональной подготовки каждого обучающегося.

Задание составляется руководителем, тема для ВКР в задании должна соответствовать ее формулировке в приказе по университету. Задание на ВКР оформляется на отдельном листе. Образец оформления задания на выпускную квалификационную работу приведен в *приложении* 3 (основная и оборотная сторона).

В *оглавлении* приводится названия глав и пунктов в полном соответствии с их названиями, приведенными по тексту работы, указываются страницы, на которых эти названия размещены.

Во *введении* обосновывается целесообразность выбора соответствующей темы работы, её значение и актуальность, формулируется цель и задачи, объект наблюдения, предмет и объект исследования в выпускной квалификационной работе, указывается методический подход к решению проблемы, структура работы. Актуальность работы рассматривается с точки зрения важности выбранной темы для предприятия, на материалах которого проводится исследование.

Цель исследования должна соответствовать теме выпускной квалификационной работы, также обозначаются задачи, которые необходимо выполнить для реализации поставленной цели. Задачи формулируются с помощью глаголов: изучить, разработать, выявить, установить, обосновать, определить, проверить и т.д.

Указывается объект наблюдения - предприятие, на материалах которого выполняется исследование; объект исследования – область, которая включает тему исследования; предмет исследования – это особая проблема, отдельные стороны объекта, которые будут исследованы в работе.

В ведении показывается структура ВКР, приводится полный объем работы в страницах, в том числе количество рисунков, таблиц, использованных источников литературы и приложений (с указанием их количества). Это может быть написано следующим образом: «Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух разделов, заключения, списка литературы и приложений. Общий объем работы __стр. Выпускная квалификационная работа содержит ___ рисунков; ___ таблиц; ___ приложений. Список литературы включает ___ источников». Общий объем введения - не более двух страниц

Основная часть. Содержание «Основной части» должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать.

В первой главе (теоретической) приводится информация из доступных автору источников, содержащая уже известные факты, методики, правила и нормы по выбранной теме, что отражает глубину знаний автора ВКР сути рассматриваемого вопроса. В обзоре литературы автор раскрывает возможности сопоставлять суждения из разных источников, анализировать, делать соответствующие выводы. При написании данной главы необходимо опираться, в том числе, на данные периодической печати, нормативной документации. После изложения каждой рубрики данного раздела приводится краткий анализ изложенного.

Не следует содержание данного раздела сводить к перепечатыванию массивных блоков информации из доступных источников. Небрежное обращение с авторскими текстами, отсутствие кавычек и ссылок называется компиляцией и снижает ценность работы в целом. ВКР проверяется на заимствование текста из общедоступных сетевых источников в системе «Антиплагиат-ВУЗ».

Таким образом, в первой главе содержится обзор изученной литературы, систематизированное изложение известных фактов, краткий их анализ, выявление вопросов, решение которых напрямую не следует из доступных автору

работы источников информации. Заканчивается данный раздел выводами по представленному анализу литературы. Обзор литературы составляет 20-25 % общего объема работы и содержит анализ не менее 25 источников информации.

Вторая глава (практические исследования) выполняется на основе анализа показателей деятельности предприятия, и содержит данные экспериментальных исследований, раскрывающих тему. Сбор данных для выполнения практической части ВКР проводится обучающимися во время прохождения практик, выполнения курсовых работ, рефератов и т.д.

Структура второй главы может включать следующие пункты:

− общая характеристика предприятия: организационно-правовая форма, основные направления деятельности, ассортимент предоставляемых услуг, организационная структура управления, штатное расписание, численность работников, функциональные обязанности сотрудников, отвечающих за основные направления деятельности и т п.;

− материалы и методы исследования: место проведения исследований, методы исследований (методология их проведения подробно не излагается, а дается ссылка на ГОСТ или другой источник, где подробно описана методика);

− результаты собственных исследований в соответствии с темой ВКР.

Степень детализации описания отдельных вопросов определяется обучающимся и руководителем. Данные собственных исследований могут быть представлены в виде таблиц, графиков, схем и т. п. Дублирование одних и тех же данных в виде табличного и графического материала не допускается.

Заканчивается вторая глава обобщением полученных в ходе ее изложения результатов.

Заключение. В заключении должно содержаться краткое изложение основных результатов работы и их оценка, сделаны выводы по проделанной работе, даны предложения по использованию полученных результатов, включая их внедрение.

Если при завершении работы получены отрицательные результаты, то это также должно отражаться в заключении, в котором также целесообразно указать пути и цели дальнейшей работы в исследуемом направлении или обосновать нецелесообразность дальнейшего продолжения исследований.

Выводы должны быть краткими, четкими, не перегружены цифровым материалом, написаны по пунктам в последовательности, соответствующей порядку выполнения ВКР. Выводы общего порядка, не вытекающие из результатов и содержания ВКР, не допускаются.

После изложения выводов, отражающих существо работы и ее основные результаты, формируются конкретные предложения/рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия в рамках области исследования. Предложения/рекомендации не следует формулировать в общей директивной форме, они должны быть конкретными и адресными, написаны по пунктам в последовательности, соответствующей порядку выполнения ВКР.

*Список литературы***.** Данный раздел должен включать нормативные документы, отечественную и зарубежную литературу, статьи в периодических из-

даниях, статистические источники, диссертационные исследования, источники из сети Интернет, которыми пользовался обучающийся при выполнении ВКР. Каждый источник, упомянутый в списке, должен быть описан в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003.

Приложения к выпускной квалификационной работе оформляются как ее продолжение на последующих страницах или в виде отдельной части.

В приложениях следует помещать необходимый для отражения полноты исследования вспомогательный материал, который при включении в основную часть ВКР загромождал бы текст.

К вспомогательному материалу, включаемому в приложения, можно отнести:

- копии учредительных и других документов, использованных при написании ВКР;
- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- иллюстрации вспомогательного характера;
- другая информация.

В тексте выпускной квалификационной работы на все приложения должны обязательно быть последовательные ссылки.

В *отзыве руководителя* оцениваются теоретические знания и практические навыки обучающегося, проявленные им в процессе написания выпускной квалификационной работы; указывается степень самостоятельности при выполнении работы, личный вклад в обоснование выводов и предложений, соблюдение графика выполнения работы. Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска выпускной квалификационной работы к защите. Форма отзыва руководителя представлена в *приложении* 4.

4.3. Перечень тем выпускных квалификационных работ

Перечень тем выпускных квалификационных работ направлен на определение сформированности компетенций в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования.

Обязательным требованием Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования является соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Перечень тем выпускных квалификационных работ

ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

1. Анализ взаимодействия служб гостиничного предприятия в целях оптимизации предоставления услуг (на материалах…..).

2. Анализ соответствия профессиональных компетенций персонала гостиницы профессиональным стандартам (на материалах…..).

3. Разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности службы приема и размещения гостей (на материалах…..).

4. Разработка программы по усовершенствованию работы службы приема и размещения гостей в гостинице (на примере …).

5. Совершенствование организации процесса ночного аудита и передачи дел окончании смены в гостинице (на материалах…..).

6. Анализ делового общения на предприятии гостеприимства (на материалах…..).

7. Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ в гостиницах.

8. Влияние организационной культуры на работу персонала (на материалах …).

9. Особенности организации службы приема и размещения (бронирования) в гостиницах города (на материалах…..).

ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

1. Организация предоставления услуг питания (на материалах …).
2. Организация деятельности службы питания гостиничного предприятия (на материалах …).
3. Анализ услуг питания гостиничного предприятия и их совершенствование (на материалах …).
4. Взаимодействие службы питания с другими службами гостиничного комплекса (на материалах …).
5. Технология органиазции процесса питания в гостиничном предприятие

ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1. Консьерж услуги как инструмент формирования дополнительной ценности гостиничного продукта (на материалах…..).
2. Оптимизация предоставления услуги room-servise в гостинице (на материалах…..).
3. Анализ дополнительных услуг гостиничного предприятия и их развитие (на материалах…..).
4. Обслуживание гостей в процессе проживания в малых гостиницах (на материалах …).
5. Организация досуга гостей гостиницы (на материалах …).
6. Организация обслуживания гостей в санаторно-курортном комплексе (на материалах …).
7. Организация проведения конференций в гостинице (на материалах

….).

8. Организация работы персонала при предоставлении гостям дополнительных услуг (на материалах …).

9. Организация и функционирование оздоровительного центра гостиничного предприятия (на материалах…..).

10. Разработка рекомендаций по организации и контролю работы по уборке номеров и служебных помещений гостиницы (на материалах…..).

11. Разработка комплекса услуг по обслуживанию VIP-клиентов в гостинице (на материалах…..).

12. Совершенствование организации обслуживания VIP- гостей (на материалах гостиницы…).

13. Совершенствование услуг культурно-развлекательного комплекса гостиницы (на материалах…..).

14. Совершенствование услуг оздоровительного комплекса гостиницы (на материалах…..).

15. Исследование технологий анимационного обслуживания в гостиницах и их совершенствование (на материалах…..).

16. Разработка рекомендаций по совершенствованию анимационных программ гостиничного предприятия (на примере ….).

17. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия (на примере ….).

18. Совершенствование функционирования административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия (на материалах…..).

19. Составление программы по организации обслуживания гостей в SPA-комплексах гостиницы (на материалах…..).

20. Разработка пакета дополнительных услуг для гостей различных категорий (VIP-клиенты, молодожены, бизнес-туристы, семейных пар) (на материалах…..)

21. Организация обучения персонала гостиницы (на материалах …).

22. Особенности адаптации персонала гостиничного предприятия (на материалах…..).

23. Технологии обеспечения качества гостиничных услуг (на материалах).

24. Формирование коммуникативных навыков персонала гостиницы (на материалах ….).

25. Особенности аттестации персонала гостиничного предприятия (на материалах…..).

26. Разработка концепции безопасного проживания в отеле (на материалах…..).

27. Совершенствование стандартов качества обслуживания клиентов гостиничного предприятия (на материалах…..).

28. Изучение и совершенствование методов мотивации работы персонала гостиницы (на материалах …).

ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников

службы бронирования и продаж.

29. Анализ эффективности службы бронирования гостиничного предприятия (на материалах…..).
30. Совершенствование организации работы службы бронирования гостиничных услуг (на материалах …).
31. Выявление способов повышения эффективности бронирования гостиничных услуг (на материалах…..).
32. Анализ взаимодействия гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами (на материалах…..).
33. Выявление целевого рынка потребителей гостиничных услуг (на материалах ….).
34. Изучение и анализ предпочтений потребителей гостиничного продукта (на материалах…..).
35. Исследование особенностей поведения потребителей гостиничного продукта (на материалах…..).
36. Особенность проведения маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства (на материалах…..).
37. Оценка конкурентоспособности гостиничных услуг (на материалах …).
38. Оценка эффективности ценовой политики гостиничного предприятия (на материалах…..).
39. Повышение эффективности организации продвижения продаж гостиничных услуг (на пример…..).
40. Перспективы развития интернет-технологий и их использование для продвижения гостиничного продукта (на материалах…..).
41. Позиционирование гостиничного продукта (на материалах …).
42. Развитие гостиничного бизнеса в городе как условие привлечения туристов (на материалах…..).
43. Разработка программы стимулирования продажи гостиничного продукта (на материалах…).
44. Разработка комплекса маркетинга гостиницы (на материалах …).
45. Разработка комплекса продвижения гостиничных услуг (на материалах …).
46. Разработка комплекса PR-мероприятий гостиничного предприятия (на материалах…..).
47. Разработка мероприятий по повышению лояльности гостей (на примере …).
48. Роль маркетинговых коммуникаций в формировании спроса и стимулировании сбыта (на материалах…..).
49. Сегментация потребителей гостиничных услуг (на материалах …).
50. Формирование и стимулирование спроса на гостиничные услуги (на материалах …).
51. Анализ и перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничной индустрии (на материалах…..).

52. Разработка программы «Постоянный гость» для гостиницы категории 4* (на материалах…..).

53. On-line репутация отеля и ее влияние на развитие гостиничного бизнеса (на материалах…..).

54. Организация контроля качества гостиничных услуг (на материалах …).

55. Оценка роли профессиональной этики в гостиничном сервисе (на материалах …).

56. Повышение эффективности работы гостиницы на основе внедрения инновационных технологий (на материалах…..).

57. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг гостиницей (на материалах…..).

58. Современное состояние и перспективы развития хостелов (сети хостелов) в Сибирском регионе (на материалах…..).

59. Состояние, тенденции и перспективы развития гостиничного бизнеса (на примере города Новосибирска).

60. Анализ современного состояния и перспективы развития гостиничного комплекса города ….

61. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства (на примере).

4.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов выпускной квалификационной работы

Показатели оценивания выпускной квалификационной работы

Код компетенции	Показатели сформированности компетенций	Элементы и этапы ВКР
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	*Введение, защита ВКР*
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	*Введение, заключение написание ВКР, защита ВКР*
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	*Написание ВКР, защита ВКР*
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	*Написание ВКР, защита ВКР*
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	*Защита ВКР*
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	*Защита ВКР*
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвы-	*Заключение, защита ВКР*

	чайных ситуациях	
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	*Написание ВКР, защита ВКР*
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	*Написание ВКР, защита ВКР*
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	*Заключение, защита ВКР*
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	*Написание ВКР, защита ВКР*
Профессиональные компетенции		
ПК 1.1	**Знания:** методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*
	Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке	*Написание ВКР, глава 2 (практическая)*
	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	*Защита ВКР, заключение*
ПК 1.2.	**Знания:** законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*
	Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размеще-	*Написание ВКР, глава 2 (практическая)*

	ния; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	
	Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	*Защита ВКР, заключение*
ПК 1.3.	**Знания:** стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*
	Умения: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;	*Написание ВКР, глава 2 (практическая)*
	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	*Защита ВКР, заключение*
ПК 2.1.	**Знания:** задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*
	Умения: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном язы-	*Написание ВКР, глава 2 (практическая)*

	ке	
	Практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале	*Защита ВКР, заключение*
ПК 2.2.	**Знания:** технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*
	Умения: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке	*Написание ВКР, глава 2 (практическая)*
	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	*Защита ВКР, заключение*
ПК 2.3.	**Знания:** критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*
	Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)	
	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;	*Защита ВКР, заключение*
ПК 3.1	**Знания:** структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*

	нормы обслуживания	
	Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания	*Написание ВКР, глава 2 (практическая)*
	Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	*Защита ВКР, заключение*
ПК 3.2	**Знания:** задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*
	Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных	*Написание ВКР, глава 2 (практическая)*
	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке	*Защита ВКР, заключение*
ПК 3.3	**Знания:** принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*

	эксплуатации номерного фонда	
	Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	*Написание ВКР, глава 2 (практическая)*
	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	*Защита ВКР, заключение*
ПК 4.1	**Знания:** структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта	*Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)*
	Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи	Написание ВКР, глава 2 (практическая)
	Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Защита ВКР, заключение
ПК 4.2	**Знания:** способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого прода-	Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)

	жами гостиничного продукта	
	Умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	Написание ВКР, глава 2 (практическая)
	Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;	Защита ВКР, заключение
ПК 4.3	**Знания:** критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	Написание ВКР, глава 1 (теоретическая)
	Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	Написание ВКР, глава 2 (практическая)
	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	Защита ВКР, заключение

Выполнение отдельных этапов выпускной квалификационной работы проводится в соответствии с утвержденным графиком, который представлен в Задании на выпускную квалификационную работу. Сбор фактического материала для выпускной квалификационной работы выполняется во время прохождения производственных практик.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии. При защите докладываются основные результаты выпускной квалификационной работы.

Регламент выступления – 5–7 мин.

После ответов на вопросы оглашаются отзыв научного руководителя и рецензента. Обучающийся в своем докладе или после оглашения рецензии выражает свое согласие или несогласие с рецензией и должен дать соответству-

ющие ответы по существу отмеченных недостатков и сделанных замечаний.

По окончании защиты государственная экзаменационная комиссия на закрытом заседании оценивает уровень защиты выпускной квалификационной работы по четырёх балльной системе. Оценка дается с учетом качества выполнения работы, содержания доклада, ответов на вопросы, а также отзыва руководителя и рецензента. Решение государственной экзаменационной комиссии объявляется на ее открытом заседании.

Процедура оценивания результатов освоения образовательной программы включает в себя оценку уровня сформированности компетенций обучающегося при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

При защите выпускной квалификационной работы оцениваются:

- результаты освоения основной образовательной программы по итогам выполнения заданий на выпускную квалификационную работу для выявления уровня сформированности компетенций;
- содержание и оформление выпускной квалификационной работы (умение систематизировать и применять полученные знания при решении конкретных научных и практических задач в профессиональной сфере);
- результаты проверки работы в системе «Антиплагиат.Вуз» на объем заимствований;
- качество представления и публичной защиты результатов исследования;
- отзыв руководителя о работе обучающегося в период подготовки;
- рецензия на выпускную квалификационную работу.

Критерии оценивания

Результаты защиты выпускных квалификационных работ заносятся в протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и, после оформления протокола, оглашаются в день защиты выпускной квалификационной работы.

Оценки «отлично»: содержание и защита выпускной квалификационной работы свидетельствует о сформированности у выпускника общих и профессиональных компетенций в полном объеме.

В выпускной квалификационной работе полно и всесторонне раскрыто теоретическое содержание темы, дан глубокий анализ организации работы конкретного гостиничного предприятия, содержится творческий подход к решению проблемных вопросов, сделаны обоснованные предложения. Ответы на все вопросы членов государственной итоговой аттестации выпускником аргументированы, раскрывают сущность вопросов, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из работы, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы обучающимся. Отзыв руководителя на выпускную квалификационную работу положительный, не содержит существенных замечаний. Доклад обучающегося структурирован. Заключительное слово краткое, но емкое. Широко используются информационные технологии как в самой работе, так и во время доклада. Выпускная квалификационная работа полностью соответствует требованиям Федерального государ-

ственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Оценки «хорошо»: содержание и защита выпускной квалификационной работы свидетельствует о сформированности у выпускника общих и профессиональных компетенций.

В выпускной квалификационной работе содержание изложено на высоком теоретическом уровне, правильно сформулированы выводы и даны обоснованные предложения; на все вопросы членов государственной итоговой аттестации выпускник при защите дал правильные ответы, но не проявил творчества в их изложении, ответы носят несколько расплывчатый характер. В отзыве руководителя на выпускную квалификационную работу отсутствуют существенные замечания или имеются незначительные замечания, указывающие на моменты, которые не повлияли на полное раскрытие темы. Доклад обучающегося структурирован, допускаются одна – две неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета и объекта исследования, погрешность в логике выведения одного из наиболее значимых выводов, которая устраняется в ходе дополнительных уточняющихся вопросов. Заключительное слово краткое, но немного расплывчатое. Выпускная квалификационная работа полностью соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Оценки «удовлетворительно»: содержание и защита выпускной квалификационной работы свидетельствует о сформированности у выпускника всех компетенций.

В работе в целом раскрыты теоретические вопросы, выводы в основном правильные, предложения представляют практический интерес, но недостаточно убедительно аргументированы, не на все вопросы членов экзаменационной комиссии обучающийся при защите дал правильные ответы. В отзыве руководителя на выпускную квалификационную работу имеются замечания, указывающие на моменты, которые не позволили обучающемуся полно раскрыть тему. Доклад обучающегося структурирован, но допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели работы и ее задач, предмета, объекта исследования, допущена грубая погрешность в логике выведения одного из наиболее значимых выводов, которую, при указании на нее, обучающийся устраняет с трудом. В выступлении (заключительном слове) обучающийся исправил не все допущенные в работе ошибки. Недостаточно и неуверенно используются новые информационные технологии как в самой работе, так и во время доклада.

Оценки «неудовлетворительно»: содержание и защита выпускной квалификационной работы свидетельствует о несформированности у выпускника профессиональных компетенций в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования.

Выпускная квалификационная работа в основном отвечает предъявленным требованиям, но при защите обучающийся не дал правильных ответов на большинство заданных вопросов, т.е. обнаружил серьезные пробелы в профес-

сиональных знаниях. В отзыве руководителя на выпускную квалификационную работу имеются существенные замечания. Доклад обучающегося плохо структурирован, слабо раскрываются причины выбора темы и ее актуальность, расплывчаты формулировки цели работы и ее задач, предмета и объекта исследования, допускаются грубые погрешности в логике одного из наиболее значимых выводов, которые (при указании на них) обучающийся не может устранить. В выступлении (заключительном слове) выпускник не смог исправить все допущенные в работе ошибки. Слабо используются новые информационные технологии как в самой работе, так и во время доклада.

.3. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при выполнении выпускной квалификационной работы.

Демонстрационный экзамен проводится в специально организованных модельных или производственных условиях, соответствующих задаче оценки освоения профессиональных компетенций по основным видам деятельности. Специально организованные рабочие места для демонстрации освоения профессиональных компетенций по отдельному профессиональному модулю (нескольким модулям) могут располагаться, как на территории образовательной организации, так и на базе других организаций в соответствии с договорами.

Оборудование для демонстрационного экзамена по профессиональным модулям образовательной программы должно соответствовать требованиям к материально-техническому оснащению примерной основной образовательной программы.

Для защиты выпускной квалификационной работы отводится специально подготовленный кабинет.

Приложение 1

Форма заявления на утверждение темы выпускной квалификационной работы

Заведующему кафедрой _____
_____
_____
(ученая степень, ученое звание, Фамилия И.О.)

обучающегося_____
_____
(группа, курс, шифр)
_____
(Фамилия Имя Отчество)
_____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу утвердить тему выпускной квалификационной работы: «_____
_____
на материалах (_____».
(форма собственности предприятия, название, город)

Назначить руководителем работы_____
_____
(ученая степень, ученое звание, должность, Фамилия И.О.)

С Положением о проверке ВКР на объем заимствований ознакомлен. На размещение текста ВКР в электронной библиотечной системе университета в режиме ограниченного доступа согласен.

_____ _____
(подпись руководителя) *(подпись обучающегося)*

_____ _____
(дата) *(дата)*

Контактные телефоны: _____
_____

Приложение 2

Образец титульного листа

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации

Сибирский университет потребительской кооперации

Кафедра сервиса и туризма

Работа допускается к защите
Заведующий кафедрой
канд. техн. наук, доцент
_____Е.Н. Осипова

(подпись)

«____» _____ 20_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему «ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА
(на материалах ООО «Сити Отель», г. Новосибирск)»

Обучающегося очной формы обучения
торгово-технологического факультета
ИВАНОВА Павла Александровича,
Шифр ХХХ-000000000035
Специальность:
43.02.14 *Гостиничное дело*
Руководитель канд. экон. наук,
доцент кафедры сервиса и туризма
ПОНОМАРЕВ Николай Николаевич

Новосибирск
20__

Окончание прил. 2

Оборотная сторона титульного листа

Дата защиты _____

Оценка после защиты _____

Протокол заседания ГЭК № _____

Секретарь ГЭК _____ _____
(подпись) *(ФИО)*

Текст выпускной квалификационной работы

на 50 страницах

Приложение на _____ листах

_____ _____
(подпись обучающегося) *(дата)*

_____ _____
(подпись руководителя) *(дата)*

Приложение 3

Форма задания на выпускную квалификационную работу СПО

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации

Сибирский университет потребительской кооперации

Кафедра сервиса и туризма

Заведующий кафедрой

_____ _____

(подпись) *(Фамилия И.О.)*

«____» _____20__г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу обучающегося _____ курса

_____ формы обучения

(очной, очно-заочной, заочной)

_____ факультета

_____

(Фамилия Имя Отчество)

шифр (группа)_____

Специальность _____

(код, наименование специальности, по которой освоена образовательная программа)

1. Тема выпускной квалификационной работы _____

_____

_____

_____

_____

утверждена приказом ректора от «____»_____ 20___г., № _____

2. Срок сдачи обучающимся выполненной работы на кафедру для защиты

_____

3. Перечень подлежащих разработке вопросов и общее направление работы

_____

(указать узловые вопросы плана и конечную цель работы)

_____

_____

_____

_____

Продолжение прил. 3

форма оборотной стороны задания
на выпускную квалификационную работу

4. Контрольный график выполнения отдельных этапов и разделов выпускной квалификационной работы:

- изучение литературных источников, разработка уточненного развернутого плана, определение целевой функции сбора фактического материала _____
_____
_____
- разработка и написание вводной части работы _____
- разработка и написание теоретической части работы_____
- разработка и написание практической части работы_____
- разработка и написание остальных разделов: заключения, приложений и библиографического списка _____
- сдача работы руководителю _____

5. Объём выпускной квалификационной работы _____

6. Рекомендуемые места прохождения преддипломной практики и сбора фактического материала_____
_____
_____

7. Консультанты по смежным вопросам выпускной квалификационной работы
_____
(указать Фамилию И.О., должность, и по каким вопросам)
_____
_____
_____

8. Срок предоставления ВКР для проверки в системе «Антиплагиат. ВУЗ» ____
_____

9. Дата выдачи задания _____

Руководитель
выпускной квалификационной работы _____ _____
(подпись) *(Фамилия И.О.)*

Задание принял к исполнению _____ _____
(подпись обучающегося) *(Фамилия И.О.)*

Приложение 4

автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

ОТЗЫВ

руководителя о работе в период подготовки выпускной квалификационной работы обучающегося _____ формы обучения
(очной, очно-заочной, заочной)

_____ факультета
(наименование факультета)

_____
(Фамилия Имя Отчество)

Специальность _____,
(код, наименование специальности)

Тема работы:
_____
_____

на материалах: _____
_____

СОДЕРЖАНИЕ

Текст Отзыва (**около 1-1,5 страниц**)
_____
_____

Руководитель выпускной квалификационной работы
_____
(ученая степень, ученое звание, должность)

_____
(Фамилия Имя Отчество)

_____
(подпись)

«___» _____ 20__ г.