

Министерство науки и высшего образования
ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»
Гуманитарно-технический колледж



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

З.О.Батыгов

от « » 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

43.02.14 Гостиничное дело

(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника
«**Специалист по гостеприимству**»

Форма обучения
Очная

Магас - 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».....	5
3. Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций выносимых для контроля на государственную итоговую аттестацию.....	6
4. Оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы в ходе демонстрационного экзамена.....	29
5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы в ходе защиты выпускной квалификационной работы.....	37
6. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения государственной итоговой аттестации.....	48
Приложения.....	50

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Программа государственной итоговой аттестации выпускников является составной частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 - Гостиничное дело. Программа разработана на основании:

- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273 ФЗ;
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего образования по специальности 43.02.14 - Гостиничное дело;
- Приказа Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016 регистрационный № 44974);
- Приказа Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 30 июля 2013 г., регистрационный № 29200);
- Приказа Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 ноября 2013 г., регистрационный № 30306);
- Приказа Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. № 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2013 г., регистрационный № 28785);
- Устава ФГБОУ ВО «ИнГГУ»;
- Профессионального стандарта: 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц: Утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н;
- Профессионального стандарта 33.013 Официант/бармен: Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 декабря 2015 № 910н;
- Профессионального стандарта: 33.021 Горничная: Зарегистрировано в Минюсте России 22 сентября 2017 г. №48308 Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. №657н;
- Профессионального стандарта: 33.022 Работник по приему и размещению гостей: Зарегистрировано в Минюсте России 22 сентября 2017 г. №48310 Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. №659н.;
- Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации выпускников СПО в ФГБОУ ВО «ИнГГУ»;
- Положения о выпускных квалификационных работах. 1.2. В соответствии с ФГОС СПО и учебным планом продолжительность государственной итоговой аттестации составляет 6 недель.

1.4. Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования.

1.5. Объектами профессиональной деятельности выпускников по специальности 43.02.14 - Гостиничное дело являются:

- гостиницы, в т.ч. малые и иные средств размещения;
- специализированные (производственно-эксплуатационные) подразделения (службы) гостиниц и иных средств размещения.

1.6. Видами профессиональной деятельности, к которым готовится выпускник по специальности 43.02.14 - Гостиничное дело являются:

- 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.

1.7. К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования.

1.8. Государственная итоговая аттестация выпускников по специальности 43.02.14 - Гостиничное дело включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы и демонстрационного экзамена. Демонстрационный экзамен включается в выпускную квалификационную работу. Демонстрационный экзамен – это модель независимой оценки качества подготовки кадров, содействующая решению нескольких задач системы профессионального образования и рынка труда без проведения дополнительных процедур. 1.9. Государственная итоговая аттестация выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело предусматривает самостоятельную работу обучающихся, ориентированную на подготовку к государственным аттестационным испытаниям, и контактную работу обучающихся с педагогическими работниками, а именно: обзорные лекции перед сдачей государственного экзамена (предэкзаменационные консультации), индивидуальные консультации с научными руководителями ВКР, государственные аттестационные испытания.

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖНЫ ОВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЕСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 - ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

2.1. Государственная итоговая аттестация в соответствии с ФГОС СПО направлена на контроль сформированности следующих компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы:

2.1.1. Общие 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.

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

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

ОК-09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК-10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

ОК-11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2.1.2 Профессиональные компетенции:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ВНОСИМЫХ ДЛЯ КОНТРОЛЯ НА ГОСУДАРСТВЕННУЮ ИТОГОВУЮ АТТЕСТАЦИЮ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 - ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Критерии оценивания компетенций:

ОК-1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам				
База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить	Обучающийся практически не может распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Обучающийся фрагментарно демонстрирует владение актуальным профессиональным и социальным контекстом, в котором приходится работать и жить; основными источниками информации и ресурсами для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмами выполнения работ в	Обучающийся уверенно демонстрирует владение актуальным профессиональным и социальным контекстом, в котором приходится работать и жить; основными источниками информации и ресурсами для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмами выполнения работ в	Обучающийся на высоком уровне владеет актуальным профессиональным и социальным контекстом, в котором приходится работать и жить; основными источниками информации и ресурсами для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмами выполнения работ в профессиональной и

<p>необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) владеть (способен продемонстрировать): актуальным профессиональным и социальным контекстом, в котором приходится работать и жить; основными источниками информации и ресурсами для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмами выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методами работы в профессиональной и смежных сферах; структурой плана для решения задач; порядком оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; иметь опыт деятельности: по выбору способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>профессиональной и смежных областях; методами работы в профессиональной и смежных сферах; структурой плана для решения задач; порядком оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>профессиональной и смежных областях; методами работы в профессиональной и смежных сферах; структурой плана для решения задач; порядком оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>смежных областях; методами работы в профессиональной и смежных сферах; структурой плана для решения задач; порядком оценки результатов решения задач профессиональной деятельности иметь опыт деятельности: по выбору способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>
---	---	---	---	--

ОК-2: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность определять задачи для поиска информации;</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность владения номенклатурой информационных</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность владения номенклатурой информационных</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность владения номенклатурой информационных</p>

<p>планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска владеть (способен продемонстрировать): номенклатурой информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемами структурирования информации; форматом оформления результатов поиска информации; иметь опыт деятельности: по осуществлению поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p>	<p>источников применяемых в профессиональной деятельности; приемами структурирования информации; форматом оформления результатов поиска информации.</p>	<p>источников применяемых в профессиональной деятельности; приемами структурирования информации; форматом оформления результатов поиска информации.</p>	<p>источников применяемых в профессиональной деятельности; приемами структурирования информации; форматом оформления результатов поиска информации; иметь опыт деятельности: по осуществлению поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>
--	--	---	---	---

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования владеть (способен продемонстрировать): содержанием актуальной нормативноправовой документации;</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность владения содержанием актуальной нормативноправовой документации; современной научной и профессиональной терминологией; возможными траекториями профессионального развития и самообразования.</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность владения содержанием актуальной нормативноправовой документации; современной научной и профессиональной терминологией; возможными траекториями профессионального развития и самообразования</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность владения содержанием актуальной нормативноправовой документации; современной научной и профессиональной терминологией; возможными траекториями профессионального развития и самообразования; иметь опыт деятельности: по работе в коллективе и команде, эффективно</p>

современной научной и профессиональной терминологией; возможными траекториями профессионального развития и самообразования иметь опыт деятельности: по планированию и реализации собственного профессионального и личностного развития.				взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
---	--	--	--	---

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности владеть (способен продемонстрировать): психологическими основами деятельности коллектива, психологическими особенностями личности; основами проектной деятельности; иметь опыт деятельности: по работе в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Обучающийся практически не может проявить способность организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Обучающийся фрагментарно демонстрирует владение психологическими основами деятельности коллектива, психологическими особенностями личности; основами проектной деятельности; способность работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Обучающийся уверенно демонстрирует способность работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; владеет психологическими основами деятельности коллектива, психологическими особенностями личности; основами проектной деятельности; иметь опыт деятельности: по работе 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.

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Обучающийся практически не может проявить способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на	Обучающийся фрагментарно проявляет способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на	Обучающийся уверенно демонстрирует способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на	Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на

<p>владеть (способен продемонстрировать): знаниями о социальном и культурном контексте; о правилах оформления документов и построения устных сообщений.</p> <p>иметь опыт деятельности: по осуществлению устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p>	<p>государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; владеет знаниями о социальном и культурном контексте; о правилах оформления документов и построения устных сообщений.</p>	<p>государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; владеет знаниями о социальном и культурном контексте; о правилах оформления документов и построения устных сообщений.</p>	<p>государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; владеет знаниями о социальном и культурном контексте; о правилах оформления документов и построения устных сообщений; иметь опыт деятельности: по осуществлению устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>
---	---	---	---	--

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): знаниями о гражданско-патриотической позиции, общечеловеческими ценностями; о значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>иметь опыт деятельности: осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность описывать значимость своей профессии (специальности); знания о гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностях; о значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность описывать значимость своей профессии (специальности); знания о гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностях; о значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность описывать значимость своей профессии (специальности); знания о гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностях; о значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность описывать значимость своей профессии (специальности); знания о гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностях; о значимости профессиональной деятельности по профессии (специальности); опыт деятельности: осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в</p>

<p>профессии (специальности) владеть (способен продемонстрировать): правилами экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основными ресурсами, задействованными в профессиональной деятельности; способами обеспечения ресурсосбережения; иметь опыт деятельности: по сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); продемонстрировать владение правилами экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основными ресурсами, задействованными в профессиональной деятельности; способами обеспечения ресурсосбережения.</p>	<p>рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); владение правилами экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основными ресурсами, задействованными в профессиональной деятельности; способами обеспечения ресурсосбережения.</p>	<p>рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); владение правилами экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основными ресурсами, задействованными в профессиональной деятельности; способами обеспечения ресурсосбережения;</p>	<p>рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности); владение правилами экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основными ресурсами, задействованными в профессиональной деятельности; способами обеспечения ресурсосбережения; опыт деятельности: по сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>
--	---	--	--	---

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: использовать физкультурнооздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) владеть (способен продемонстрировать): знаниями о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; об основах здорового образа жизни; условиях профессиональной деятельности и зоны</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность использовать физкультурнооздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); не может продемонстрировать владение знаниями о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность использовать физкультурнооздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); может фрагментарно продемонстрировать владение знаниями о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность использовать физкультурнооздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); продемонстрировать владение знаниями о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; об основах</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность использовать физкультурнооздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); владение знаниями о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; об основах</p>

риска физического здоровья для профессии (специальности); иметь опыт деятельности: по использованию средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	человека; об основах здорового образа жизни; условиях профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности).	человека; об основах здорового образа жизни; условиях профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности).	здорового образа жизни; условиях профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности).	жизни; условиях профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); опыт деятельности: по использованию средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
--	--	--	---	--

ОК-9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; владеть (способен продемонстрировать): знаниями о современных средствах и устройствах информатизации; порядке их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; иметь опыт деятельности: по использованию информационных технологий в профессиональной деятельности.	Обучающийся практически не может проявить способность применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; не демонстрирует знания о современных средствах и устройствах информатизации; порядке их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;	Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; демонстрирует знания о современных средствах и устройствах информатизации; порядке их применения и программное обеспечение в профессиональной.	Обучающийся уверенно демонстрирует способность применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; демонстрирует знания о современных средствах и устройствах информатизации; порядке их применения и программное обеспечение в профессиональной.	Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; демонстрирует знания о современных средствах и устройствах информатизации; порядке их применения и программное обеспечение в профессиональной; имеет опыт деятельности: по использованию информационных технологий в профессиональной деятельности.

ОК-10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые	Обучающийся практически не может проявить способность понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на	Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на	Обучающийся уверенно демонстрирует способность понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на	Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на

<p>профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): знаниями о правилах построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знаниями об основных общеупотребительных глаголах (бытовая и профессиональная лексика); лексическим минимумом, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностями произношения; правилами чтения текстов профессиональной направленности;</p> <p>иметь опыт деятельности: использования профессиональной документацией на государственном и иностранных языках</p>	<p>известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; не владеет знаниями о правилах построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знаниями об основных общеупотребительных глаголах (бытовая и профессиональная лексика); лексическим минимумом, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностями произношения; правилами чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; владеет знаниями о правилах построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знаниями об основных общеупотребительных глаголах (бытовая и профессиональная лексика); лексическим минимумом, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностями произношения; правилами чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; владеет знаниями о правилах построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знаниями об основных общеупотребительных глаголах (бытовая и профессиональная лексика); лексическим минимумом, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностями произношения; правилами чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; не владеет знаниями о правилах построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знаниями об основных общеупотребительных глаголах (бытовая и профессиональная лексика); лексическим минимумом, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенностями произношения; правилами чтения текстов профессиональной направленности; имеет опыт деятельности: использования профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.</p>
--	--	---	---	---

ОК-11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: выявлять достоинства и недостаткоммерческой идеи; презентовать идеи открытия</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность выявлять достоинства и</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность выявлять достоинства и</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность выявлять достоинства и</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность выявлять достоинства и</p>

<p>собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнесидею; определять источники финансирования владеть (способен продемонстрировать): основами предпринимательской деятельности; основами финансовой грамотности; правилами разработки бизнеспланов; порядком выстраивания презентации; иметь опыт деятельности: по планированию предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.</p>	<p>недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнесидею; определять источники финансирования; практически не может продемонстрировать владение основами предпринимательской деятельности; основами финансовой грамотности; правилами разработки бизнеспланов; порядком выстраивания презентации.</p>	<p>недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнесидею; определять источники финансирования; практически может продемонстрировать владение основами предпринимательской деятельности; основами финансовой грамотности; правилами разработки бизнеспланов; порядком выстраивания презентации.</p>	<p>недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнесидею; определять источники финансирования; практически может продемонстрировать владение основами предпринимательской деятельности; основами финансовой грамотности; правилами разработки бизнеспланов; порядком выстраивания презентации.</p>	<p>недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнесидею; определять источники финансирования; практически может продемонстрировать владение основами предпринимательской деятельности; основами финансовой грамотности; правилами разработки бизнеспланов; порядком выстраивания презентации; имеет опыт деятельности по планированию предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.</p>
--	--	---	---	--

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: 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</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</p>

<p>базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; владеть (способен продемонстрировать): методами планирования труда работников службы приема и размещения; знаниями о структуре и месте службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципами взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методикой определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; знаниями о направленности работы подразделений службы приема и размещения; знаниями функциональных обязанностей сотрудников; правилами работы с информационной базой данных гостиницы; иметь опыт деятельности: по планированию деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p>	<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; не владеет методами планирования труда работников службы приема и размещения; знаниями о структуре и месте службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципами взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методикой определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; знаниями о направленности работы подразделений службы приема и размещения; знаниями функциональных обязанностей сотрудников; правилами работы с информационной базой данных гостиницы.</p>	<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; фрагментарно владеет методами планирования труда работников службы приема и размещения; знаниями о структуре и месте службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципами взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методикой определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; знаниями о направленности работы подразделений службы приема и размещения; знаниями функциональных обязанностей сотрудников; правилами работы с информационной базой данных гостиницы.</p>	<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; владеет методами планирования труда работников службы приема и размещения; знаниями о структуре и месте службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципами взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методикой определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; знаниями о направленности работы подразделений службы приема и размещения; знаниями функциональных обязанностей сотрудников; правилами работы с информационной базой данных гостиницы.</p>	<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; владеет методами планирования труда работников службы приема и размещения; знаниями о структуре и месте службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципами взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методикой определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; знаниями о направленности работы подразделений службы приема и размещения; знаниями функциональных обязанностей сотрудников; правилами работы с информационной базой данных гостиницы; иметь опыт деятельности: по планированию деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p>
---	---	---	--	---

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы</p>

процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.				процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества				
База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: 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;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): стандартами, операционными процедурами и регламентом, определяющими работу службы приема и размещения; критериями и показателями качества обслуживания; знаниями об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей; знаниями о категориях гостей и особенностях обслуживания; правилами и нормами охраны труда, техникой</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность 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; не владеет стандартами, операционными процедурами и регламентом, определяющими работу службы приема и размещения; критериями и показателями качества обслуживания; знаниями об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей; знаниями о категориях гостей и особенностях обслуживания; правилами и нормами охраны</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность 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; Фрагментарно владеет стандартами, операционными процедурами и регламентом, определяющими работу службы приема и размещения; критериями и показателями качества обслуживания; знаниями об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей; знаниями о категориях гостей и особенностях обслуживания; правилами и</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность 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; владеет стандартами, операционными процедурами и регламентом, определяющими работу службы приема и размещения; критериями и показателями качества обслуживания; знаниями об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей; знаниями о категориях гостей и особенностях обслуживания; правилами и нормами охраны</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность 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; владеет стандартами, операционными процедурами и регламентом, определяющими работу службы приема и размещения; критериями и показателями качества обслуживания; знаниями об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей; знаниями о категориях гостей и особенностях обслуживания; правилами и нормами охраны</p>

<p>безопасности, производственной санитарией, знаниями о противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p> <p>иметь опыт деятельности: по контролю текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<p>труда, техникой безопасности, производственной санитарией, знаниями о противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>	<p>нормами охраны труда, техникой безопасности, производственной санитарией, знаниями о противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.</p>	<p>труда, техникой безопасности, производственной санитарией, знаниями о противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>	<p>труда, техникой безопасности, производственной санитарией, знаниями о противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; имеет опыт деятельности: по контролю текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>
---	--	---	--	---

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: 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 языке;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): знаниями о задачах, функциях и особенностях работы службы питания; законодательными и нормативными актами о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностями организаций</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность 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 языке; не владеет знаниями о задачах, функциях и особенностях работы службы питания; законодательными и нормативными актами о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность 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 языке; фрагментарно владеет знаниями о задачах, функциях и особенностях работы службы питания; законодательными и нормативными актами о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность 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 языке; владеет знаниями о задачах, функциях и особенностях работы службы питания; законодательными и нормативными актами о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность 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 языке; владеет знаниями о задачах, функциях и особенностях работы службы питания; законодательными и нормативными актами о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</p>

<p>предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; знаниями о требованиях к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; иметь опыт деятельности: по планированию, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>особенностями организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; знаниями о требованиях к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке.</p>	<p>особенностями организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; знаниями о требованиях к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке.</p>	<p>особенностями организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; знаниями о требованиях к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке.</p>	<p>особенностями организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требованиями к обслуживающему персоналу, правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; знаниями о требованиях к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; имеет опыт деятельности: по планированию, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.</p>
--	--	--	--	---

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: 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</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность 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</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность 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</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность 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</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность 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</p>

соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.				сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
--	--	--	--	---

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания);</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): критериями и показателями качества обслуживания; методами оценки качества предоставленных услуг; критериями и показателями качества обслуживания;</p> <p>иметь опыт деятельности: по контролю текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания); не владеет критериями и показателями качества обслуживания; методами оценки качества предоставленных услуг; критериями и показателями качества обслуживания.</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания); фрагментарно владеет критериями и показателями качества обслуживания; методами оценки качества предоставленных услуг; критериями и показателями качества обслуживания.</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания); фрагментарно владеет критериями и показателями качества обслуживания; методами оценки качества предоставленных услуг; критериями и показателями качества обслуживания.</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания); владеет критериями и показателями качества обслуживания; методами оценки качества предоставленных услуг; критериями и показателями качества обслуживания; имеет опыт деятельности: по контролю текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): знаниями о структуре службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методикой определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормами обслуживания;</p> <p>иметь опыт деятельности: по планированию потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность 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; не владеет знаниями о структуре службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методикой определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормами обслуживания.</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность 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; фрагментарно владеет знаниями о структуре службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методикой определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормами обслуживания.</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность 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; владеет знаниями о структуре службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методикой определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормами обслуживания.</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность 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; владеет знаниями о структуре службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методикой определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; имеет опыт деятельности: по планированию потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность организовывать</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность организовывать</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность организовывать</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность организовывать</p>

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.				обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
---	--	--	--	--

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: 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;</p> <p>владеть (способен продемонстрировать): сервисными стандартами housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критериями и показателями качества обслуживания; знаниями о санитарно-гигиенических мероприятиях по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность 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; не владеет сервисными стандартами housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критериями и показателями качества обслуживания; знаниями о санитарно-гигиенических мероприятиях по обеспечению чистоты, порядка, комфорта</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность 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; фрагментарно владеет сервисными стандартами housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критериями и показателями качества обслуживания; знаниями о санитарно-гигиенических мероприятиях по обеспечению чистоты, порядка,</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность 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; владеет сервисными стандартами housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критериями и показателями качества обслуживания; знаниями о санитарно-гигиенических мероприятиях по обеспечению чистоты, порядка, комфорта</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность 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; владеет сервисными стандартами housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критериями и показателями качества обслуживания; знаниями о санитарно-гигиенических мероприятиях по обеспечению чистоты, порядка, комфорта</p>

<p>порядком материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципами управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>иметь опыт деятельности: 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.</p>	<p>пребывания гостей; порядком материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципами управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>комфорта пребывания гостей; порядком материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципами управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>пребывания гостей; порядком материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципами управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>пребывания гостей; порядком материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципами управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; имеет опыт деятельности: 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.</p>
--	--	---	--	---

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность оценивать и планировать</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность оценивать и планировать</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность оценивать и планировать</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность оценивать и планировать</p>

<p>ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи владеть (способен продемонстрировать): знаниями о структуре и месте службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направлениями работы отделов бронирования и продаж; знаниями о функциональных обязанностях сотрудников службы бронирования и продаж; информацией о рынке гостиничных тенденциях развития гостиничного рынка; видами каналов сбыта гостиничного продукта; иметь опыт деятельности: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p>	<p>потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; не владеет знаниями о структуре и месте службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направлениями работы отделов бронирования и продаж; знаниями о функциональных обязанностях сотрудников службы бронирования и продаж; информацией о рынке гостиничных тенденциях развития гостиничного рынка; видами каналов сбыта гостиничного продукта.</p>	<p>потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; фрагментарно владеет знаниями о структуре и месте службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направлениями работы отделов бронирования и продаж; знаниями о функциональных обязанностях сотрудников службы бронирования и продаж; информацией о рынке гостиничных тенденциях развития гостиничного рынка; видами каналов сбыта гостиничного продукта.</p>	<p>потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; владеет знаниями о структуре и месте службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направлениями работы отделов бронирования и продаж; знаниями о функциональных обязанностях сотрудников службы бронирования и продаж; информацией о рынке гостиничных тенденциях развития гостиничного рынка; видами каналов сбыта гостиничного продукта.</p>	<p>потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; владеет знаниями о структуре и месте службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направлениями работы отделов бронирования и продаж; знаниями о функциональных обязанностях сотрудников службы бронирования и продаж; информацией о рынке гостиничных тенденциях развития гостиничного рынка; видами каналов сбыта гостиничного продукта; имеет опыт деятельности: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p>
---	--	--	---	---

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

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: 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</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре</p>

<p>продажам; нормативными документами, регламентирующими работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечнем ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методикой проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; иметь опыт деятельности: по 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.</p>	<p>продажам; видами отчетности по продажам; нормативными документами, регламентирующими работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечнем ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методикой проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.</p>	<p>гостиницы по продажам; видами отчетности по продажам; нормативными документами, регламентирующими работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечнем ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методикой проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.</p>	<p>продажам; видами отчетности по продажам; нормативными документами, регламентирующими работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечнем ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методикой проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.</p>	<p>продажам; видами отчетности по продажам; нормативными документами, регламентирующими работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечнем ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методикой проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; имеет опыт деятельности: по 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.</p>
--	--	---	--	--

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного продукта.

База формирования компетенции	Показатели сформированности компетенции			
	2	3	4	5
<p>уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность</p>	<p>Обучающийся практически не может проявить способность оценивать эффективность</p>	<p>Обучающийся фрагментарно демонстрирует способность оценивать эффективность</p>	<p>Обучающийся уверенно демонстрирует способность оценивать эффективность</p>	<p>Обучающийся на высоком уровне демонстрирует способность оценивать эффективность</p>

<p>мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; владеть (способен продемонстрировать): критериями и методами оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; видами отчетности по продажам; иметь опыт деятельности: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p>	<p>работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; не владеет критериями и методами оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; видами отчетности по продажам.</p>	<p>работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; фрагментарно владеет критериями и методами оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; видами отчетности по продажам.</p>	<p>работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; владеет критериями и методами оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; видами отчетности по продажам.</p>	<p>работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; владеет критериями и методами оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; видами отчетности по продажам; имеет опыт деятельности: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p>
--	---	---	--	---

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРУ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В ХОДЕ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 - ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

4.1. Перечень компетенций, контролируемых в ходе государственного экзамена, соотнесенные с типами заданий, используемых в его рамках

Дисциплины, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускника, по которым проводится демонстрационный экзамен:

Код компетенции	Наименование компетенций, контроль сформированности которых выносится на государственный экзамен	Совокупность оценочных заданий, составляющих содержание государственного экзамена	
		теоретический вопрос	Компетентностно-ориентированное задание
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 общечеловеческих ценностей	+	+
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	+	+
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	+	+
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	+	+
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	+	+
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	+	+
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	+	+
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	+	+
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	+	+
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	+	+
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	+	+
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	+	+
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	+	+
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	+	+
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	+	+
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	+	+
ПК 4.2.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	+	+
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	+	+

С целью оценки результатов освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и определения степени

сформированности компетенций демонстрационный экзамен предусматривает выполнение практического задания, нацеленного на проверку деятельностной составляющей компетенции.

Демонстрационный экзамен представляет собой серию из 8 отдельных модулей: телефонный разговор; процедура бронирования; процедура заселения; помощь гостям во время их пребывания; туристическая информация; экстраординарные и неожиданные ситуации; кассир и другие административные операции; процедура выселения. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Модуль №1 Телефонные переговоры

Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать точные фразы в правильной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

В первый модуль входит 6 заданий:

1.1.1. Разговор по телефону - гость просит почту отеля, чтобы отправить запрос об услугах отеля.

1.1.2. Разговор по телефону – кто-то просит соединить с менеджером отеля.

1.1.3. Разговор по телефону - гость задает вопросы про отель (месторасположение и услуги).

1.1.4. Разговор по телефону – газета запрашивает информацию об известном госте, который остановился в отеле.

1.1.5. Разговор по телефону – запрос: необходимо забронировать столик в ресторане.

1.1.6. Разговор по телефону – бронирование столика в ресторане (особый случай).

Модуль №2 Процедура бронирования

Участник должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и корпоративное.

Во второй модуль входит 3 задания:

2.1.1. Прямое бронирование.

2.1.2. Бронирование от туристического агентства.

2.1.3. Бронирование от туристического агентства.

Модуль №3 Процедура заселения

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров.

Необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.

Модуль три включает в себя четыре задания:

3.1.1. Подготовка к заселению.

3.1.2. Процедура заселения гостя по прямой брони.

3.1.3. Заселение гостя от агентства.

3.1.4. Заселение гостя по корпоративному соглашению.

Модуль №4 Помощь гостям во время их пребывания

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

Модуль четыре включает в себя девять заданий:

- 4.1.1. Гость спрашивает расписании бара, СПА и других услуг отеля.
- 4.1.2. Гость запрашивает информацию об отеле (услуги, расположение).
- 4.1.3. Гость просит разбудить его и принести завтрак в номер.
- 4.1.4. Гость хочет оставить сообщение другому гостю.
- 4.1.5. Гость просит положить его вещи в сейф (на ресепшн).
- 4.1.6. Гость просит вызвать скорую помощь.
- 4.1.7. Гость спрашивает о времени работы прачечной.
- 4.1.8. Гость хочет заказать еду в номер, так как служба ресторана не отвечает. Он хочет что-нибудь легкое и чай.
- 4.1.9. Гость просит вызвать тех.службу.

Модуль №5 Туристическая информация

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, использовать карту города.

Модуль пять, разбит на семь заданий:

- 5.1.1. Гость спрашивает о главных достопримечательностях города.
- 5.1.2. Гость хочет узнать, какие особенности кухни присутствуют в городе, спрашивает какой вид кухни в ресторане, и что там можно поесть.
- 5.1.3. Гость хочет провести время в Джейрахе. Они хотят получить информацию об исторических достопримечательностях и месте где можно поесть.
- 5.1.4. Гость просит туристическую информацию о городе. Он хочет провести день в центре города, а другой прогуляться по парку.
- 5.1.5. Гость – гастрономический эксперт, пишет статью в журнале о кухни данного города. Он хочет посетить место, где можно попробовать, что-то изысканное.
- 5.1.6. Гостю необходимо арендовать машину.
- 5.1.7. Гость запрашивает информацию о лучших магазинах для шопинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры.

Модуль №6 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

В модуль шесть входит шесть заданий:

- 6.1.1. В комнате гостя прорвало трубу, весь номер и коридор затоплены. Он утверждает, что все его личные вещи испорчены и требует немедленного решения.
- 6.1.2. В 12:30 горничная сообщает, что гость должен был выехать полтора часа назад, однако его вещи не собраны в номере.
- 6.1.3. Гостья поскользнулась в лобби баре и поранилась, из-за непереносимости крови она упала в обморок.
- 6.1.4. Гостя обокрали в городе, он просит помощи.
- 6.1.5. Гостья жалуется, что у нее украли золотой браслет из номера.
- 6.1.6. Пожарная сигнализация сработала из номера.

Модуль №7 Касса и другие административные процедуры

Участник должен уметь работать с кассой, производить обмен валют и передавать точную информацию коллегам.

В седьмом модуле содержится три задания:

- 7.1.1. Подготовка к передаче смены.
- 7.1.2. Обмен валют.
- 7.1.3. Обмен валют.

Модуль №8 Процедура выселения гостей

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета.

Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

Модуль восемь включает в себя четыре задания:

- 8.1.1. Подготовка к процедуре выселения завтрашнего дня.
- 8.1.2. Процедура выселения (наличные).
- 8.1.3. Процедура выселения (туристическое агентство).
- 8.1.4. Процедура выселения (по корпоративному соглашению).

4.3. Разработка технического задания

В течение всего периода ГИА, необходимо присутствие системного администратора. Техническое задание разрабатывается за 2 месяца до начала ГИА. Техническое задание утверждается экспертом за 1 месяц до текущего ГИА. Техническое задание должно сопровождаться проектом схемы выставления оценок, основанным на критериях оценки.

Проект схемы выставления оценок разрабатывает экспертная комиссия. Подробная окончательная схема выставления оценок и утверждается всеми членами государственной экзаменационной комиссии.

Государственная экзаменационная комиссия заранее проверяет выполнимость заданий. Потребуется: проверить наличие всех документов и соответствие конкурсного задания оценочным критериям; убедиться в выполнимости конкурсного задания за отведенное время и адекватности предложенной системы начисления баллов. Техническое задание не обнаружится. Изменение технического задания во время конкурса не допустимо.

4.4. Критерии оценки

Общее количество баллов по всем критериям оценки составляет 100.

Табл.1 Критерии оценки

Задание	Сумма баллов по объективным критериям	Сумма баллов по субъективным критериям
Модуль 1(А) Основные операции по телефону		
A.1 Гость просит почту отеля	1,20	0,60
A.2 Гость просит соединить с отелем бронирования	2,40	0,60
A.3 Предоставление информации об услугах отеля	1,60	0,90
A.4 Предоставление конфиденциальной информации	0,80	0,5
A.5 Бронирование стола в ресторане отеля	2,70	0,90
A.6 Продажа конференц-зала корпоративному партнеру	2,00	0,60
Модуль 2(В) Бронирование по телефону		
B.1 Прямое бронирование	4,20	0,60
B.2 Бронирование номера через турагентство	3,80	0,40
B.3 Бронирование по корпоративному соглашению	2,90	0,40
Модуль 3(С) Заселение		
C.1 Подготовка к заезду	1,50	0,30
C.2 Индивидуальное заселение	2,80	0,60
C.3 Заселение гостя через турагентство (номер не готов)	3,30	0,60
C.4 Заселение VIP гостя (корпоративное соглашение)	1,30	0,60
Модуль 4 (D) Помощь гостям во время из пребывания в отеле		
D.1 Помощь гостю	1,30	0,50
D.2 Информация об отеле	1,00	0,80
D.3 Гость просит его разбудить	1,90	0,90
D.4 Гость хочет переговорить с другим гостем	1,80	0,60
D.5 Сейф на ресепшн	2,00	1,10
D.6 Реагирование на просьбу гостя с ограниченными возможностями	1,30	0,80
D.7 Информирование гостя о времени работы прачечной	0,70	0,60
D.8 Заказ еды в номер	1,90	1,10
D.9 Работа с тех. службой	1,40	0,80
Модуль 5 (Е) Туристическая информация		
E.1 Предоставление информации о достопримечательностях	0,70	1,10
E.2 Предоставление информации об особенностях кухни ресторанов	1,70	0,60

Е.3 Предоставление программы по историческим достопримечательностям	1	0,60
Е.4 Досуг с ребенком	1	0,60
Е.5 Помощь гастрономическим экспертам	1,30	0,60
Е.6 Аренда автомобиля	1,30	0,60
Е.7 Предоставление информации о магазинах	1,20	0,60
Модуль 6 (F) Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле		
F.1 Потоп	1,70	1,60
F.2 Задержка выезда	1,80	1,60
F.3 Террористическая угроза	0,20	0
F.4 Беременная женщина	0,20	0,70
F.5 Потеря драгоценной вещи в номере	1,30	0,60
F.6 Курение в номере	1,00	0,40
Модуль 7 (G) Работа с кассой и другие административные операции в отеле		
G.1 Подготовка к закрытию смены	1,20	0,00
G.2 Обмен валют (\$ в рубли)	1,80	0,40
G.3 Обмен валют (Евро в рубли)	1,70	0,40
Модуль 8 (H) Выселение		
H.1 Подготовка к выезду на следующий день	0,30	0,40
H.2 Выселение гостя, наличные	2,20	0,50
H.3 Выселение гостя, туристическое агентство, кредитная карта	1,60	0,00
H.4 Выселение гостя от компании	2,70	0,50
Модуль 9 (I)		
I.1 Персональная презентация	0,00	1,40
I.2 Общее представление	0,00	2,30
Сумма баллов:	69,7	30,3
Всего:	100,00	

4.5. Критерии оценки мастерства

Модуль 1 – Поведение и личная презентация

- Личная презентация;
- Отношение;
- Осанка;
- Хорошо организованный;
- Внимательность к деталям;
- Эффективность;
- Глубокое понимание культурных различий;
- Возможность показать активность.

Модуль 2 – Общение

- Письменные коммуникативные навыки;
- Устные коммуникативные навыки;
- Общение с гостями;
- Продвижение услуг.

Модуль 3 – Навыки службы приёма и размещения

- Основные телефонные операции;
- Регистрация;
- Обслуживание гостей во время их пребывания;
- Туристическая информация;
- Внимательность к деталям;
- Экстренные ситуации в отеле;
- Выезд.

Модуль 4 – Навыки обслуживания клиентов при бронировании

- Процедуры бронирования номеров;
- Процедуры заезда / выезда;
- Предоставление номера.

Модуль 5 – Кассир и другие административные операции

- Обмен валют;

- Товарооборот;
- Кассир;
- Выставление счёта;
- Понимание важности продаж на стойке приема и размещения;
- Понимание отелей, основной рынок и их сегменты;
- Понимание роли безопасности на стойке приема и размещения.

Модуль 6 – Технические навыки, оборудование

- Телефон;
- Компьютер (Microsoft Office и система бронирования);
- Фотокопии;
- Калькулятор.

4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, в том числе для самостоятельной работы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

I. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Ветитнев, Александр Михайлович. Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2017. - 402 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01695-6. URL: <http://www.biblio-online.ru/book/083FA846-891E-4EFC-A8CE-7A9B6AE5F77A>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учебник / Т. Л. Тимохина. - Москва : Юрайт, 2016. - 331 с. - (Профессиональное образование). - студенты СПО. - ISBN 978-5-9916-8695-2. URL: <http://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759>
3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов : пер. с англ. / Д. Уокер. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮнитиДана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - студенты СПО. - студенты вузов. - ISBN 978-5-238-01392-3. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>
4. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. для СПО / Г. С. Сологубова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2017. - 379 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01301-6. URL: <http://www.biblio-online.ru/book/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698>
5. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 197 с. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - студенты вузов. - ISBN 978-5-534-10549-0. URL: <https://www.biblio-online.ru/book/osnovymarketinga-gostinichnyh-uslug-430799>
6. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>
7. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для среднего профессионального образования / М. А. Ехина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2012. - 206, [1] с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 205. - ISBN 978-5-7695-8946-1 : 402-60.

II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Бизнес-гид WelcomeZone [Электронный ресурс] / АО «ДП Бизнес Пресс». - студенты вузов. - студенты СПО. URL: <https://welcomezone.ru>
2. Ветитнев, Александр Михайлович. Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко.

III. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННОТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Научная электронная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс] <https://cyberleninka.ru>
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс] window.edu.ru
3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] elibrary.ru
4. «Айда.ру». [Электронный ресурс] <http://www.ayda.ru/>
5. «Dreamvoyage.Ru» . [Электронный ресурс] <https://fountravel.ru/>
6. «ETUR.RU» – эксперты. [Электронный ресурс] <http://etur.ru/>
7. «Svali.RU» – рекламно-информационный туристский портал. [Электронный ресурс] www.svali.ru/
8. «TopHotels». [Электронный ресурс] <https://tophotels.ru/>
9. «ТОПTRAVEL.RU» – портал о туризме. [Электронный ресурс] <http://www.topturizm.ru/>
10. Правила гостиничного бизнеса. [Электронный ресурс] http://hotel.web3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
11. Каталог заведений и операторов рынка HoReCa. [Электронный ресурс] <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
12. Портал про гостиничный бизнес PRO HOTEL . [Электронный ресурс] <http://prohotel.ru/>

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 529-10/18 от 08.10.2018 г.
2. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 49-П от 06.03.2018 г.
3. East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>). Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам». Договор № 46-П от 07.03.2019 г. 31
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru>). Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства Флинта; «Экономическая литература» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа». Договор № 15/17 от 02.11.2017 г.
5. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № 3288 от 19.03.2018 г.
6. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Договор № Е-2 от 07.03.2019 г.
7. «КонсультантПлюс». Сетевая версия экземпляра системы. ООО «Компас». Договор № 44/18 от 24.12.2018 г.
8. Национальная электронная библиотека (НЭБ). ФГБУ «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»). Договор №101/НЭБ/2396 от 09.08.2017 9. Программное обеспечение Shelter-Lite (поселение, бронирование, расчёт, ведение фолио). Договор № РР-512 от 12.07.2018

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРУ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В ХОДЕ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 - ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Формой государственной аттестации является выпускная квалификационная работа, которая проводится в виде дипломного проекта (дипломной работы) с включением в процедуру защиты демонстрационного экзамена.

5.1 Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ

Указанные ниже темы выпускных квалификационных работ, рекомендуемые студентам, предполагают их разработку на основе конкретного практического материала. Тема исследования определяется выбором типа гостиничного предприятия, его класса, сегмента обслуживаемого рынка, а также видом гостиничной услуги, подлежащей проектированию.

1. Специфика ресторанного обслуживания иностранных клиентов в гостинице и разработка программы неофициального приема делегации из ...
2. Организация обслуживания конференций и разработка проекта конференц-мероприятия.
3. Оптимизация организационной структуры хозяйственной службы гостиницы и разработка программы аттестации персонала.
4. Организация работы гостиничного бара и разработка программы совершенствования барного обслуживания на примере гостиницы...
5. Организация семейного отдыха в ресторане и разработка программы обслуживания детей
6. Организации питания туристов на круизном судне и разработка программы тематического мероприятия.
7. Развитие форм организации детского отдыха и разработка проекта программы тематического мероприятия для детей.
8. Развитие кадрового потенциала гостиниц и разработка программы повышения квалификации работников хозяйственной службы.
9. Материально-техническое и технологическое обеспечение службы питания и разработка программы модернизации услуг.
10. Организация работы службы room service в гостинице и разработка проекта программы обслуживания в номерах.
11. Концептуализация работы гостиницы и разработка программы оздоровительных услуг.
12. Специфика формирования гостиничного продукта для различных сегментов потребителей и разработка сервис-проекта гостиницы для молодежи.
13. Специфика проведения рестайлинга гостиничных предприятий и разработка проекта модернизации номерного фонда.
14. Организация обслуживания клиентов гостиниц и разработка проекта стандарта телефонного обслуживания.
15. Стилевое решение гостиниц и разработка концепции гостиничного номера.
16. Управление трудовой мотивацией работников гостиницы и разработка программы мотивации сотрудников гостиницы.
17. Корпоративная культура гостиничного комплекса и разработка внутрифирменного корпоративного стандарта гостиницы.
18. Роль сегментации потребителей в формировании качественного гостиничного продукта и разработка проекта гостиничной услуги для сегмента бизнес-класса.
19. Организация деятельности коммерческой службы и разработка проекта ее развития.
20. Изучение и использование зарубежного опыта обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями в работе санатория.
21. Технология продвижения санаторно-курортного продукта и разработка проекта рекламной компании.
22. Особенности организации и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
23. Особенности организации бытового обслуживания в отеле.

24. Особенности организации культурных мероприятий в гостинице и разработка программы культурного мероприятия.

25. Особенности протокольных мероприятий в гостинице и разработка проекта официального приема делегации из.....

26. Особенности участия гостиничного предприятия в выставке.

27. Организация безопасности в отеле и разработка проекта по совершенствованию системы в гостинице

28. Специфика обслуживания VIP-гостей и разработка проекта стандарта реализации услуг для особо важных клиентов в санаторно-курортном комплексе

29.. Специфика организации конференц-отелей и разработка проекта конференц-мероприятия

30. Динамика развития и специфика организации малых отелей и разработка концепции их производственной деятельности.

31. Технология обслуживания клиентов на этапе бронирования услуги и поселения в отель и разработка проекта стандарта работы администратора.

32. Формирование лояльности и корпоративной культуры сотрудников гостиниц и разработка проекта корпоративного кодекса

5.2 Требования к структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа (дипломный проект, дипломная работа) должна отражать знание сферы гостеприимства, уровень профессиональной подготовки выпускника в области анализа рынка гостиничных услуг, формирования и продвижения гостиничного продукта в рамках профессиональных модулей углубленной подготовки.

Целями выполнения выпускной квалификационной работы, наряду с определением достигнутого студентом к концу обучения в вузе уровня навыков самостоятельной работы, умения применять теоретические знания при анализе реальной действительности, группировать и обобщать исследуемый материал, аргументировать выводы, выработать и обосновывать рекомендации и предложения, являются следующие:

- подтвердить уровень получаемой квалификации, профессиональных знаний и навыков в области будущей профессиональной деятельности;
- разработать одну из актуальных тем, имеющую теоретическое и практическое значение для совершенствования деятельности различных организаций гостиничной сферы, эффективного регулирования процессов экономической и социальной жизни общества. Содержание выпускной квалификационной работы должно соответствовать указанным целям и отвечать следующим основным требованиям:
- выпускная квалификационная работа должна проявлять самостоятельность автора, раскрывать основные проблемы избранной для исследования темы, носить исследовательский характер и иметь практическую направленность;
- содержание работы должно подтверждать знание студентом литературы по данной отрасли науки, осведомленность об основных направлениях науки в области изучаемой проблемы;
- в работе должен быть использован фактический материал из мировой и отечественной практики, необходимые аналитические и статистические данные;
- разработка темы должна соответствовать задачам, решаемым в избранной области профессиональной деятельности; в работе должно быть продемонстрировано умение автора обобщать и анализировать материал, а также соблюден необходимый профессиональный и литературный уровень изложения материала;
- работа должна иметь практический характер, позволяющий применить разработки автора в деятельности предприятий сферы туризма.

Организационные положения и учебно-методические материалы, в которых отражен порядок подготовки и защиты выпускной квалификационной работы представлены в Сборнике организационных положений и учебно-методических материалов «Организация подготовки и защиты выпускных квалификационных работ для студентов среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 – Гостиничное дело».

Выпускная квалификационная работа должна содержать следующие структурные элементы:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть (главы, параграфы, подпункты).
5. Заключение.
6. Библиографический список.
7. Приложения.
8. Реферат выпускной квалификационной работы на русском и английском языках.

Общий объем выпускной квалификационной работы, в который входят указанные элементы (кроме приложений), должен составлять не менее 40 - 60 страниц (через 1,5 интервала) стандартного компьютерного текста, максимальный объем с приложениями – 70 страниц.

Выпускная квалификационная работа должна быть выполнена на листах белой бумаги формата А4 (210x290 мм), на одной стороне, без рамки, с соблюдением следующих размеров полей: левое - 3 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2,5 см. Абзацный отступ – 1,25 см. На странице должно размещаться 29-30 строк текста (60-64 знака в строке). Страницы следует нумеровать арабскими цифрами (1, 2, 3 и т.д.), соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту (включая приложения). Номер страницы проставляют либо в правом верхнем углу страницы, либо вверху по середине страницы без точки в конце. На страницах 1-2 (титульный лист и содержание) номер не ставится.

Текст должен быть оформлен в текстовом редакторе Word for Windows версии не ниже 6.0. Тип шрифта: Times New Roman Cyr. Шрифт основного текста: обычный, размер 14 пт. Вписывать в текст работы отдельные буквы и слова, формулы, условные знаки, если необходимые для этого символы отсутствуют в компьютерном шрифте, следует от руки чертежным шрифтом. Выполнять схемы и рисунки допускается, кроме использования компьютерной графики, только черными чернилами. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе оформления работы, должны быть исправлены на компьютере, а, в крайнем случае – от руки черными чернилами после аккуратной подчистки.

Текст работы должен быть тщательно выверен студентом. Он несёт полную ответственность за опечатки и ошибки, возникшие вследствие перепечатки. Работа с большим количеством невыправленных опечаток не допускается к защите, либо может быть снята с защиты.

Титульный лист содержит: реквизиты учредителя и ФГБОУ ВПО «ИнГГУ», название выпускающей кафедры, наименование темы выпускной квалификационной работы, Ф.И.О. автора выпускной квалификационной работы, Ф.И.О. научного руководителя, его должность, ученую степень, звание, номер и название специальности (направления подготовки), графу «К защите в ГЭК допускается...», место и год защиты (*См. Приложение 3*). Переносы слов на титульном листе, их выделение или подчеркивание не допускаются. Полу жирными прописными буквами можно выделять только основное название выпускной квалификационной работы.

Содержание. В структурном элементе «СОДЕРЖАНИЕ» последовательно перечисляются следующие структурные элементы выпускной квалификационной работы: введение; названия глав и параграфов, представляющих взаимную подчиненность заголовков и подзаголовков и раскрывающих логику и содержание выпускной квалификационной работы; заключение; библиографический список; приложения.

Параграфы должны быть пронумерованы. Знак «§» не используется. Номер параграфа состоит из двух цифр, разделенных точкой. Первая цифра – номер главы, вторая – номер параграфа в главе. Номера пунктов, если их выделение внутри параграфов обосновано, состоят, соответственно, из трех цифр, также разделенных точками. После номера главы и параграфа ставится точка.

Слово «Глава» пишется, слово «Параграф» не пишется. В конце названия глав, параграфов и пунктов точка не ставится.

Справа от перечисленных структурных элементов выпускной квалификационной работы указываются номера страниц, с которых они начинаются. Использование сокращений: «стр.» или «с.», а также многоточий между названием главы/параграфа/пункта и номером страницы не допускается).

Размер шрифта: 14 пт. Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: полуторный. Шрифт названий глав и слов «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК», «ПРИЛОЖЕНИЯ»: обычный, прописными (заглавными) буквами, полужирным шрифтом.

Шрифт названий параграфов и пунктов внутри параграфов: обычный, строчными буквами, кроме первой заглавной буквы (*См. Приложение 4*).

Введение. Во введении обосновывается актуальность темы исследования, обозначается степень разработанности темы, формулируются цель и задачи исследования, определяются объект и предмет исследования, указываются теоретико-методологические и эмпирические основы, сообщается, в чем заключается теоретическая и практическая значимость исследования, приводится структура работы. Введение следует начинать на следующей за «Содержанием» странице. Слово «Введение» пишется вверху страницы, по центру, прописными буквами, полужирным шрифтом. Точка в конце не ставится.

Введение оформляется в виде сплошного текста. При этом названия его подпунктов: «Актуальность темы исследования», «Степень разработанности проблемы», «Цель работы», «Задачи работы», «Объект исследования» «Предмет исследования», «Теоретико-методологические основы исследования», «Эмпирические основы исследования», «Теоретическая и практическая значимость исследования» и «Структура работы» записываются с красной строки строчными буквами, кроме первой заглавной буквы. Шрифт: полужирный, размер – 14 пт. Наличие всех вышеперечисленных пунктов обязательно.

Основная часть. Основная часть работы должна соединять теоретические и практические аспекты рассмотрения избранной темы. Как правило, она состоит из двух частей: теоретической и аналитико-практической, либо трех – теоретической, аналитической и практической частей.

В теоретической части работы раскрывается содержание основных концепций отечественных и зарубежных авторов по исследуемой теме, обосновывается собственная позиция автора работы.

В аналитико-практической части работы на основе выработанных теоретических подходов, а также изучения законодательных актов, постановлений и решений органов власти и управления, передового зарубежного и российского опыта организации туристской деятельности рассматриваются фактические материалы по изучаемому вопросу, а также формулируются и аргументируются предложения (практические рекомендации) по совершенствованию изучаемой в работе сферы деятельности.

По своему содержанию предложения и рекомендации должны носить самостоятельный характер, отличаться аргументированностью и целесообразностью, соответствовать современным теоретическим концепциям и передовому мировому опыту, а также тенденциям совершенствования туристской сферы в России. Каждая часть выпускной квалификационной работы должна завершаться общим выводом, позволяющим перейти к следующему этапу исследования. Каждую главу следует начинать с нового листа (страницы). Параграфы начинать с нового листа не нужно.

Правила оформления заголовков глав и параграфов.

1. Заголовок главы печатается прописными (заглавными), полужирными буквами, вверху страницы, по центру строки. Размер шрифта: 14 пт. Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: полуторный. В конце названия главы точка не ставится.

2. Заголовок параграфа печатается с абзаца строчными полужирными буквами, кроме первой прописной. Размер шрифта: 14 пт. Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: полуторный. Между названием главы и параграфа, а также между названием параграфа и текстом пропускается одна строка (полуторный интервал). Выравнивание с абзаца.

3. Переносы в заголовках глав, параграфов и подпунктов не допускаются.

4. В конце заголовка главы, параграфа и подпункта точка не ставится.

5. Короткие заголовки (менее 15 знаков) пишут в разрядку.

6. Большие заголовки (более 50 знаков и пробелов) размещают в несколько строк, но каждая строка должна иметь по возможности смысловое значение.

7. Текст большого заголовка (более трех строк) выполняют через один интервал.

8. Нельзя писать заголовок в конце страницы, если на ней не умещаются три строки идущего за заголовком текста.

Знаки препинания. Знаки препинания ставятся непосредственно после последней буквы слова. После них, кроме многоточия, делается пробел. Слова, заключенные в скобки, не отделяются от скобок промежутком. Знак «тире» всегда отделяется с двух сторон пробелами. После знака № всегда ставится пробел. Знак % пишется после цифры без пробела.

Общие требования к цитированию. Выполнение ниже указанных требований является **строго обязательным**, ответственность за их соблюдение ложится исключительно на автора выпускной квалификационной работы. При прямом цитировании текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

Такое цитирование должно быть полным, без произвольного сокращения цитируемого текста и без искажений мысли автора. Пропуск слов, предложений, абзацев при цитировании допускается без искажения цитируемого текста и обозначается многоточием. Оно ставится в любом месте цитаты (в начале, в середине, в конце).

Если цитата органически входит в состав предложения, независимо от того, как она начиналась в источнике, ставится строчная буква, например: С. Кови утверждает, что «менеджмент – это эффективность в восхождении по лестнице успеха; лидерство же определяет, к верной ли стене приставлена лестница».

При **непрямом цитировании** (при пересказе, при изложении мыслей других авторов своими словами), следует быть предельно точным в изложении мыслей автора и корректным при оценке излагаемого материала, а также необходимо давать соответствующие ссылки на источник.

Если автор выпускной квалификационной работы, приводя цитату, выделяет в ней некоторые слова, он должен это специально оговорить, т.е. после поясняющего текста ставится точка, затем указываются инициалы автора выпускной квалификационной работы, а весь текст заключается в круглые скобки. Вариантами таких пояснений являются следующие: (разрядка наша - И.Ф.), (подчеркнуто нами - И.Ф.), (курсив наш - И.Ф.).

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, оформление которой рассматривается в пункте 3.5.4.

Оформление иллюстраций. Студент может сопровождать изложение материала выпускной квалификационной работы вспомогательными иллюстрациями нескольких видов: чертеж, фотография, схема, диаграмма, график, рисунок. Их следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице, если в указанном месте они не помещаются.

Каждую иллюстрацию следует снабжать подписью. Подпись под иллюстрацией, независимо от ее вида, обычно имеет четыре основных элемента:

- наименование графического сюжета (будь то чертеж, фотография, схема, диаграмма, график, рисунок), обозначаемого сокращенным словом «Рис.»;
- порядковый номер иллюстрации, который указывается без знака «№», арабскими цифрами. Номер иллюстрации состоит из двух цифр: первая – номер главы, вторая – порядковый номер иллюстрации. Нумерация иллюстраций внутри каждой главы является самостоятельной. После каждой цифры ставится точка (например: 1.1., 2.3.).
- тематический заголовок иллюстрации. Точка после него не ставится.

Выше перечисленные элементы пишутся полужирным шрифтом непосредственно под иллюстрацией на одной строке с выравниванием по центру.

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе. Ссылки в тексте на номер рисунка пишут сокращенно и без значка №, например рис. 1.5, рис. 2.4 и т.д.

Если в работе всего одна иллюстрация, ее нумеровать не следует и слово «Рис.» под ней не пишут.

Оформление таблиц. Цифровой материал рекомендуется помещать в работе в виде таблиц.

1. Таблицы следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице, если в указанном месте они не помещаются.

2. Если таблица слишком громоздка, ее необходимо вынести в приложение.

3. На все таблицы должны быть ссылки в тексте.

4. Каждую таблицу следует нумеровать арабскими цифрами и снабжать заголовком.
5. Слово «Таблица» и ее номер без значка «№» указывается в правом верхнем углу таблицы.
6. Номер таблицы должен состоять из номера главы и порядкового номера таблицы, разделенных точкой, например: Таблица 1.2 (вторая таблица первой главы).
7. После номера таблицы и ее заголовка точка не ставится.
8. При переносе части таблицы на другой лист в правом верхнем углу помещают слова: Продолжение табл. 1.2

9. Заголовок таблицы помещается ниже слова «Таблица», по центру строки.

10. Слово «Таблица» и заголовок печатаются с прописной буквы, полужирным шрифтом, размер шрифта – 12 пт, межсимвольный интервал – обычный, межстрочный интервал – одинарный. 11. Заголовки граф таблицы должны начинаться с прописных букв, подзаголовки со строчных, если последние подчиняются заголовку.

12. В графах таблицы нельзя оставлять свободные места. Следует заполнять их либо знаком «–», либо писать «нет», «нет данных».

13. Если в работе одна таблица, ее не нумеруют и слово «Таблица» не пишут.

Заключение. Заключение должно быть относительно кратким (примерно 10% объема выпускной квалификационной работы) и вместе с тем емким, обобщая, систематизируя и углубляя выводы, сделанные по итогам ее глав и параграфов. Заключение должно служить подтверждением реализованности целей и задач, поставленных во введении, включая их теоретические и практические аспекты. Заключение следует начинать с нового листа (страницы). Слово «Заключение» пишется вверху страницы, по центру, прописными буквами, полужирным шрифтом. Точка в конце не ставится. Допустима нумерация сделанных выводов (предложений, рекомендаций) с указанием их адресатов, например, органам исполнительной власти федерального уровня, отделу кадров администрации муниципального образования и т.д. Каждая рекомендация, сделанная в выпускной квалификационной работе, должна быть обоснована с позиций эффективности, целесообразности и перспектив использования в практической деятельности.

Библиографический список. Слово «Библиографический список» пишется вверху страницы, по центру, прописными буквами, полужирным шрифтом. Точка в конце не ставится.

Все источники, изученные при выполнении выпускной квалификационной работы, необходимо включать в библиографический список, при этом их следует распределить по следующим рубрикам:

- *Нормативно-правовые акты;*
- *Монографии, диссертации, статьи;*
- *Статистические материалы;*
- *Публикации на иностранных языках.*

В рамках рубрики «*Нормативно-правовые акты*» источники следует располагать в соответствии с их юридической силой по алфавиту:

- международные законодательные акты;
- Конституция РФ;
- кодексы;
- законы РФ;
- указы Президента РФ;
- акты Правительства РФ;
- акты федеральных министерств, служб и агентств в последовательности: 1) приказы, 2) постановления, 3) положения, 4) инструкции;
- Конституция субъекта РФ;
- Законы субъектов РФ и т.д.

В рубриках «*Монографии, диссертации, статьи*», «*Статистические материалы*» и «*Публикации на иностранных языках*» источники располагаются в алфавитном порядке. Нумерация в каждой рубрике является самостоятельной.

Оформление библиографического списка осуществляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 (см. Приложение 6).

При этом необходимо указывать общее количество страниц источника. Приложения оформляют как продолжение выпускной квалификационной работы, размещая их после библиографического списка, продолжая нумерацию страниц. В приложения могут помещаться таблицы, графики, исходные данные по расчетам, разработанные авторами работы, инструкции, алгоритмы, программы, варианты управленческих решений, анкеты опросов, интервью, используемые тесты, итоги опросов, статистические материалы, а также различного рода документы, разработанные организациями, деятельность которых студент исследовал при написании выпускной квалификационной работы.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь заголовок с указанием в верхнем правом углу страницы слова «Приложение» и его номера, например, Приложение 1, Приложение 2 и т.д. Каждое приложение должно иметь заголовок, который помещается ниже слова «Приложение», по центру строки.

Слово «Приложение» и заголовок начинаются с прописной буквы. Точка в конце заголовка приложения не ставится. Слово «Приложение» и название приложения печатается полужирным шрифтом, размер шрифта – 14 пт, межсимвольный интервал: обычный, межстрочный интервал: одинарный.

Располагать приложения следует в порядке появления ссылок на них в тексте.

Если приложений несколько, то после библиографического списка на отдельной странице, которая включается в общую нумерацию страниц, пишется прописными буквами слово «Приложения». За этой страницей потом размещаются приложения.

Реферат выпускной квалификационной работы (на английском языке). Реферат выпускной квалификационной работы готовится студентом-выпускником на английском языке в объеме 1-1,5 страницы. Он должен содержать точные данные об авторе работы, ее научном руководителе, организации, выступившей в качестве объекта исследования, а также описание актуальности избранной для исследования темы, теоретической и практической значимости проекта. В реферате обязательно должны найти отражение цель и задачи исследования, результаты проведенного анализа, а также выводы, обобщения и предложения автора относительно изученной проблемы.

Реферат следует располагать в конце работы (после приложений).

Слово «Реферат» пишется сверху страницы, по центру, прописными буквами, полужирным шрифтом. Точка в конце не ставится.

Реферат оформляется в виде сплошного текста. При этом названия его подпунктов: «Тема выпускной квалификационной работы», «ФИО автора», «ФИО научного руководителя», «Сведения об организации-заказчике», «Актуальность темы исследования», «Цель работы», «Задачи работы», «Теоретическая и практическая значимость исследования», «Результаты исследования» и «Рекомендации» записываются с красной строки строчными буквами, кроме первой заглавной буквы. Шрифт: полужирный, размер – 14 пт. Наличие всех вышеперечисленных пунктов обязательно.

5.3. Порядок защиты квалификационной работы

После утверждения темы выпускной квалификационной работы и закрепления научного руководителя студент приступает к выполнению работы под его руководством. За руководство выпускной квалификационной работой, согласно решению Ученого Совета ФГБОУ ВП «ПГУ», предусмотрен объем нагрузки в объеме 20 часов.

Руководитель выдает студенту задание на выпускную квалификационную работу (которое одновременно является заданием на преддипломную практику). В задании указывается название темы, формулируются цель и задачи выпускной квалификационной работы, характеризуются исходные материалы исследования, намечаются основные этапы работы и сроки их выполнения.

Руководитель оказывает необходимую помощь автору выпускной квалификационной работы, консультирует его по вопросам составления плана работы, подбора литературы, контролирует работу студента, дает необходимые рекомендации по сбору материала в период преддипломной практики, проверяет представленную работу и дает на нее письменный отзыв.

Письменный отзыв руководителя содержит анализ достоинств и недостатков работы, степени обоснования сделанных в ней выводов, уровень теоретического осмысления проблемы и

обработки фактического материала, ценности практических рекомендаций. Руководитель также оценивает логику изложения, верность определений и формулировок, структуру и оформление работы, дает рекомендации о том, в каких аспектах работа может быть улучшена, и какие вопросы требуют доработки до ее вынесения на защиту.

В заключение письменного отзыва руководитель дает предварительную оценку выпускной квалификационной работе и высказывает мнение о возможности ее допуска к защите.

Выпускная квалификационная работа выполняется в одном экземпляре в переплете и сдается с отзывом научного руководителя, а также с электронным вариантом на диске на кафедру туризма и гостиничного сервиса, где регистрируется, а затем направляется рецензенту, назначаемому кафедрой.

Согласно решению Ученого Совета ФГБОУ ВО «ПГУ», выпускная квалификационная работа может рецензироваться, как правило, докторами наук, профессорами, кандидатами наук, доцентами данной или иной кафедры. На рецензирование одной работы отводится три часа.

Выпускная квалификационная работа может быть передана на внешнее рецензирование руководителям (специалистам) работающим в туристской сфере. В этом случае рецензия оформляется на оригинальном бланке организации, и подпись рецензента заверяется печатью.

Выпускная квалификационная работа может иметь справку о внедрении рекомендаций, содержащихся в выпускной квалификационной работе в том случае, когда руководство непосредственного места прохождения преддипломной практики (объекта выпускной квалификационной работы) заинтересовано в использовании рекомендаций, предложенных студентом по совершенствованию какого-либо аспекта деятельности конкретного туристского предприятия. Образец оформления справки о внедрении 41 рекомендаций, содержащихся в выпускной квалификационной работе представлен в Приложении 3.

Согласно решению Ученого Совета ФГБОУ ВО «ПГУ» выпускные квалификационные работы допускаются к защите решением выпускающей кафедры не позднее чем за 10 дней до начала государственной аттестации, при этом кафедра обсуждает выпускную квалификационную работу с точки зрения содержания, структуры и оформления, то есть проводит ее предзащиту. Запись о допуске к защите делается на титульном листе работы.

Исходя из этого требования Ученого Совета, устанавливаются следующие сроки выполнения работ, подготовки отзывов и рецензий:

- студент обязан полностью завершить и оформить работу, получить отзыв научного руководителя и зарегистрировать работу с отзывом на кафедре не позднее чем за 5 дней до назначенного заседания кафедры, посвященного предзащите выпускных квалификационных работ;
- рецензент обязан представить рецензию на кафедру не позднее чем за 1 день до назначенного заседания кафедры;
- рецензенты утверждаются кафедрой не позднее чем за две недели до заседания кафедры туризма и гостиничного сервиса, посвященного предзащите.

Выпускная квалификационная работа защищается студентом в Государственной аттестационной комиссии в ходе его публичного выступления (7-10 минут), в рамках которого он должен раскрыть основное содержание работы и изложить содержащиеся в ней выводы, предложения и рекомендации.

Каждый студент должен подготовить и использовать в ходе защиты электронную презентацию, выполненную средствами пакета Microsoft PowerPoint. Данный пакет содержит шаблоны презентаций, коллекции картинок, собственно средства дизайна презентаций. Примерная структура презентации (не более 10 слайдов):

1. *Заставка-титульный лист* (1 слайд). В нем должны быть указаны наименование факультета, специальности, темы выпускной квалификационной работы, сведения об авторе, научном руководителе.
2. *Цель и задачи выпускной квалификационной работы* (1-2 слайда).
3. *Объект и предмет исследования* (1-2 слайда).
4. *Основные положения* (таблицы, графики) (5-7 слайдов).
5. *Рекомендации* (1-2 слайда)

В ходе защиты выпускник должен ответить на замечания, имеющиеся в отзыве руководителя и тексте рецензии, а также на заданные ему устно членами Государственной аттестационной комиссии вопросы.

На закрытом заседании комиссия выносит решение в соответствии со степенью выполнения автором работы требований, указанных в пункте 1.3., что фиксируется оценкой (отметкой): отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно. После закрытого заседания комиссии оценки объявляются выпускникам.

Защищенные выпускные квалификационные работы, согласно решению Ученого Совета ФГБОУ ВО «ПГУ», регистрируются в специальном журнале кафедры и хранятся на кафедре в течение 5 лет.

Для обеспечения качественного оформления выпускных квалификационных работ создается комиссия по осуществлению нормо-контроля в составе представителей деканата Института международного сервиса, туризма и иностранных языков и выпускающей кафедры.

5.4 Перечень компетенций, формируемых в рамках основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.02.14 - «Гостиничное дело» и выносимых для проверки на процедуру защиты выпускной квалификационной работы

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.

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.5 Показатели, критерии и шкала оценивания основных результатов подготовленной выпускной квалификационной работы

В процессе подготовки ВКР руководителем ВКР осуществляется проведение текущего контроля своевременности и качества выполнения поставленных задач.

Показатели оценивания выпускной квалификационной работы и ее защиты:

1. Содержание выпускной квалификационной работы, ее оформление, раскрытие проблемы, значение сделанных выводов и предложений, использование научной литературы, нормативных актов, материалов преддипломной практики. Стиль изложения, правильность и научная обоснованность выводов, оформление презентации.

2. Научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов. Ответы на дополнительные вопросы.

Во внимание также принимается:

- 1) Содержание отзыва руководителя ВКР о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы;
- 2) Содержание рецензии, ответы на замечания рецензентов.

Критерии и шкала оценивания выпускной квалификационной работы и ее защиты

Шкала оценивания	Критерии
5 («отлично»)	1) Проблема раскрыта глубоко и всесторонне. Показано глубокое знание учебной и научной литературы по проблеме, современной нормативно-правовой базы по исследуемой проблематике. Проведен эмпирический анализ проблемы. Выводы и предложения аргументированы. По своему стилистическому оформлению работа полностью соответствует всем предъявленным требованиям. Приложения к работе иллюстрируют ее содержание. Широко представлена библиография по теме работы. Презентация является качественно, информативной, представленный материал хорошо структурирован. 2) Во время защиты выпускной квалификационной работы выпускник продемонстрировал умение раскрыть актуальность заявленной темы, доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях – рекомендациями по практическому применению. Ответы на критические замечания и вопросы членов государственной экзаменационной комиссии представлены в полном объеме. Выпускник продемонстрировал умение грамотно и корректно вести научную дискуссию. 3) Отзыв руководителя ВКР о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы не содержит замечаний. 4) Рецензент дал высокую оценку ВКР. Выпускник представил исчерпывающие ответы на замечания рецензентов выпускной квалификационной работы.
4 («хорошо»)	1) Проблема раскрыта. Показано знание базовой учебной и научной литературы, современных нормативно-правовых актов по исследуемой проблематике. Не все выводы и предложения

	<p>аргументированы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. По своему стилистическому оформлению работа соответствует предъявляемым требованиям. Приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями выпускной квалификационной работы. Составлена оптимальная библиография по теме работы. Презентация оформлена грамотно, однако недостаточно аккуратно, размещение и компоновка рисунков имеют единичные несущественные ошибки, которые не отражаются на качестве презентации в целом.</p> <p>2) Во время защиты выпускной квалификационной работы выпускник при наличии отдельных недочетов продемонстрировал умение раскрыть актуальность заявленной темы, доказать научную новизну своей работы и проиллюстрировать ее сформулированными им теоретическими предложениями, а в необходимых случаях – рекомендациями по практическому применению. Ответы на критические замечания и вопросы членов государственной экзаменационной комиссии представлены в достаточном объеме. Выпускник продемонстрировал умение грамотно и корректно вести научную дискуссию.</p> <p>3) Отзыв руководителя ВКР о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы не содержит замечаний или содержит незначительные замечания.</p> <p>4) Рецензент дал достаточно высокую оценку ВКР. Ответы обучающегося на замечания рецензентов выпускной квалификационной работы представлены в достаточном объеме.</p>
<p>3 («удовлетворительно»)</p>	<p>1) Проблема раскрыта не полностью. Не в полной мере в работе использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований. Выводы и предложения носят формальный бездоказательный характер. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. По своему стилистическому оформлению работа не соответствует всем предъявляемым требованиям. Содержание отдельных приложений не раскрывает содержание работы. Ограниченный список библиографических источников по теме работы. Презентация содержит неструктурированный текст, дублирующий доклад.</p> <p>2) Во время защиты выпускной квалификационной работы обучающийся нечетко раскрыл актуальность заявленной темы, не смог убедительно обосновать научную новизну своей работы, не предложил теоретических разработок, а в необходимых случаях – рекомендаций по практическому применению исследований по работе. Ответы на критические замечания и вопросы членов государственной экзаменационной комиссии не полные.</p> <p>3) Отзыв руководителя ВКР о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы содержит замечания.</p> <p>4) Представленная рецензия на ВКР носит положительный характер. Выпускник не смог надлежащим образом ответить на замечания рецензентов.</p>
<p>2 («неудовлетворительно»)</p>	<p>1) Проблема не раскрыта. Аргументация положений работы поверхностная. Предложения по результатам работы отсутствуют. По своему стилистическому оформлению работа не соответствует предъявляемым требованиям. Приложения к работе не раскрывают ее содержание. Ограниченный список библиографических источников. Некорректное использование ссылочного аппарата. Презентация отсутствует или оформлена небрежно, с наличием множества ошибок, имеются множественные несоответствия иллюстративной части и текста ВКР.</p> <p>2) Во время защиты выпускной квалификационной работы</p>

	<p>обучающийся не раскрыл актуальность темы исследования или не обосновал научную новизну своей работы, не предложил теоретических разработок, а в необходимых случаях – рекомендаций по практическому применению исследований по работе. Не смог ответить на критические замечания и вопросы членов государственной экзаменационной комиссии.</p> <p>3) Отзыв руководителя ВКР о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы содержит существенные замечания.</p> <p>4) Представленная рецензия на ВКР носит отрицательный характер. Ответы обучающегося на замечания рецензентов выпускной квалификационной работы не даны.</p>
--	---

5.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

<i>Инструкции для обучающегося:</i>	<p>Необходимо в течение 7-10 минут изложить суть проведенного исследования, стремясь делать это максимально полно и последовательно. Можно использовать подготовленную речь, текст работы.</p> <p>Необходимо использовать презентацию, возможно использование раздаточных материалов.</p> <p>В завершении речи следует ответить на замечания рецензентов, а также на вопросы членов комиссии.</p>
<i>Инструкции для членов ГЭК</i>	<p><i>Место выполнения задания:</i> в аудитории для текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации</p> <p><i>Максимальное время представления доклада:</i> 10 мин.</p> <p><i>Необходимые ресурсы:</i> учебная аудитория, пюпитр / кафедра, проектор, экран / монитор, системный блок со средствами ввода информации на экран</p>

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Для проведения государственной итоговой аттестации необходима следующая материально-техническая база:

- лекционные аудитории, оборудованные учебной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»: кровать одноместная – 2 штуки; прикроватная тумбочка – 2 штуки; настольная лампа (напольный светильник); бра – 2 штуки; мини – бар; стол; кресло; стул; зеркало; шкаф; телефон; верхний светильник; кондиционер; телевизор; гладильная доска; утюг; пылесос; душевая кабина; унитаз; раковина; зеркало; одеяло – 2 штуки; подушка – 6 штук; покрывало – 2 штуки; комплект постельного белья – 4 комплекта; шторы; напольное покрытие; укомплектованная тележка горничной; ершик для унитаза; ведро для мусора; держатель для туалетной бумаги; стакан; полотенце для лица – 2 штуки; полотенце для тела – 2 штуки; полотенце для ног – 2 штуки; салфетка на раковину 2 упаковки; полотенце коврик – 2 штуки; индивидуальные косметические принадлежности; — лаборатория «Учебный ресторан (или бар)» оснащенная барной стойкой, комплектом стеклянной и металлической посуды, столовыми приборами, столовым бельем; блендером, кофемашиной, льдогенератором, машиной посудомоечной, салатбаром, шкафом винным, миксером для молочных коктейлей, компьютером и плазменным монитором, доской, 15 партами со стульями;
- учебная лаборатория Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования». Комплексная автоматизированная система управления отелем;

персональный компьютер; стойка ресепшн; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс); сейф; POS-терминал; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги; информационно-ключевой щит; терминал для кодирования ключей; калькулятор;

- чистая бумага формата А4, пюпитр, проектор, экран/монитор, системный блок со средствами вывода информации на экран.

При проведении государственной итоговой аттестации необходимо использование лицензионного оборудования, включающего в себя, а также справочно-информационные системы.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

Пример задания демонстрационного экзамена

Модуль 1. Основные операции по телефону

Гость спрашивает электронную почту отеля.

- Администратор отвечает на звонок (приветствует, говорит название отеля, представляется);
- Спрашивает имя гостя;
- Предоставляет почту отеля;
- Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь;
- Благодарит за звонок и заканчивает разговор.

Модуль 2. Бронирование по телефону

Прямое бронирование:

- Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется);
- Спрашивает имя гостя;
- Уточняет тип бронирования (индивидуальное/от компании);
- Уточняет дату бронирования, тип номера, количество гостей;
- Информировывает гостя о категориях номеров в отеле;
- Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров;
- Возвращается к гостю и информирует о наличии и называет цену;
- Информировывает об услугах, входящих в стоимость номера;
- Уточняет, хотят ли забронировать номер;
- Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания;
- Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму;
- Говорит о процедуре подтверждения;
- Предупреждает о правилах отмены бронирования;
- Повторяет всю информацию, которая касается бронирования;
- Спрашивает, может ли он чем-то помочь;
- Благодарит за звонок и заканчивает разговор;
- Умение работать с программой;
- Правильность подсчета;
- Внимание к деталям при бронировании.

Модуль 3. Заселение

Индивидуальное заселение:

- Администратор приветствует гостей;
- Спрашивает паспорт;
- Находит имя в списке;
- Подтверждает детали бронирования;
- Просит гостя заполнить форму и подписать;
- Делает копию необходимых данных паспорта (имя, национальность, дата рождения, место рождения, срок до);
- Возвращает паспорт;
- Проверяет свободен ли номер и чистоту номера;
- Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. Расходы;
- Программирует ключи и отдает гостю;
- Информировывает о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж);
- Информировывает о расписании завтрака и расположении ресторана;
- Информировывает о других услугах отеля;
- Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки;
- Желает хорошего дня;
- Кладет профайл в папку.

Модуль 4 Помощь гостям во время из пребывания в отеле

Гость просит разбудить его:

- Администратор приветствует гостя;
- Уточняет имя гостя;
- Уточняет номер комнаты;

- Уточняет точное время и заполняет специальную форму;
- Спрашивает, что гость хочет из напитков и еды на завтрак;
- Администратор регистрирует запрос на завтрак в номер;
- Спрашивает, может ли он чем-то помочь;
- Благодарит и заканчивает разговор;
- Звонит в ресторан и передает запрос;
- Кладет копию запроса в отдельный отсек – ресторан;
- Обращался к гостю по имени.

Модуль 5. Туристическая информация

Предоставление информации о достопримечательностях:

- Администратор приветствует гостя;
- Спрашивает имя;
- Дает необходимую информацию о четырех достопримечательностях;
- Спрашивает, может ли он чем-то помочь.

Модуль 6. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

Экстраординарные ситуации в отеле (потоп):

- Администратор приветствует гостей;
- Спрашивает имя;
- Номер комнаты;
- Немедленно обращается в техническую службу;
- Сообщает о ситуации менеджеру;
- Успокоить гостя;
- Принести извинения за доставленные неудобства;
- Благодарит и заканчивает разговор.

Модуль 7. Работа с кассой и другие административные операции в отеле

Подготовка к закрытию смены:

- Считает деньги в кассе;
- Оставляет размен на стойке, кладет оставшиеся деньги, чеки, валюту в конверт;
- Заполняет форму;
- Ждет пока коллега подсчитает размен;
- Оставляет записи в книге для следующей смены;
- Желает хорошей работы и закачивает беседу.

Модуль 8. Выселение

Выселение гостя, наличные:

- Администратор приветствует гостя;
- Уточняет номер комнаты;
- Просит ключи от номера;
- Проверяет список на выезд;
- Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром (гости пользовались);
- Спросить разделять счет гостю на услуги;
- Распечатать список доп. расходов (информационный счет), просит гостя подписать;
- Узнать каким способом будет оплачивать гость;
- Получить деньги;
- Посчитать;
- Сформировать счет;
- Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек, при условии оплаты к/к слип);
- Узнать понравилось ли все гостю;
- Спросить, нужна ли помощь с багажом;
- Узнать, может ли еще чем-нибудь помочь;
- Позвонить в службу такси;
- Поблагодарить и попрощаться с гостем.

Оценочный лист демонстрационного экзамена

Ф.И.О. _____

Группа _____ дата _____

Критерии оценивания	Значимость в баллах	
	максимальный	реальный
<i>Модуль 1. Основные операции по телефону</i>	10,60	
<i>Модуль 2. Бронирование по телефону</i>	13,00	
<i>Модуль 3. Заселение</i>	13,40	
<i>Модуль 4. Помощь гостям во время из пребывания в отеле</i>	20,20	
<i>Модуль 5. Туристическая информация</i>	13,30	
<i>Модуль 6. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле</i>	13,00	
<i>Модуль 7. Работа с кассой и другие административные операции в отеле</i>	5,90	
<i>Модуль 8. Выселение</i>	6,80	
<i>Модуль 9. Персональная презентация</i>	3,80	
Всего	100	

Члены государственной экзаменационной комиссии:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

С заключением ознакомлен (подпись аттестующегося):

Дата:

Таблица перевода оценки в 5-бальную шкалу:

От 100 до 88 % - «отлично»

От 87 до 74 % - «хорошо»

От 73 до 60 % - «удовлетворительно»

Менее 60 % - задание не засчитывается.