

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение города Москвы  
Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и  
информационных технологий «Царицыно»  
(ГБПОУ Колледж «Царицыно»)

Утверждено на заседании  
Методического совета ГБПОУ  
Колледж «Царицыно»



Протокол № 3

---

« 20 » декабря 2017 г.

« 20 » декабря 2017 г.

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
на 2017/2018 учебный год**

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании», Типовым положением об образовательном учреждении среднего профессионального образования (постановление Правительства РФ от 18 июля 2008 N543), Приказом Минобрнауки от 16 августа 2013 №968 « Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным

программам среднего профессионального образования», ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», Уставом Колледжа «Царицыно», Порядком проведения государственной (итоговой) аттестации студентов, завершающих освоение по программам среднего профессионального образования базовой и углубленной подготовки в ГБПОУ «Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий «Царицыно».

Настоящая Программа определяет совокупность требований к государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» на 2017/18 учебный год.

## **1. Общие положения**

1.1. Формой государственной итоговой аттестации по образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» является выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

1.2 Основными задачами выпускной квалификационной работы является:

- самостоятельная научно-исследовательская работа студента, выполняемая студентом на выпускном курсе,

- систематизация, закрепление и совершенствование полученных студентом знаний, профессиональных, учебно-исследовательских умений, анализ фактического материала;

- обоснование актуальности и практической значимости выводов, изложенных в выпускной квалификационной работе;

- умение оформления выпускной квалификационной работы с соблюдением необходимых требований;

- отражение современного уровня развития науки, производства и соответствие социальному заказу общества, в том числе организаций, заинтересованных в разработке предложенной тематики выпускной квалификационной работы;

1.3 Выпускная квалификационная работа может быть 2 типов:

- дипломная работа, выполняемая индивидуально;
- дипломный проект (бизнес- план), выполнение которого допускается индивидуально или группой студентов.

## **2. Объем времени, отведенные на подготовку ВКР, и сроки проведение предзащиты и защиты**

2.1 В соответствии с учебным планом специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» общественном питании объем времени на отбор материала к ВКР, проведение исследований, анализ фактического материала соответствует объему времени, отведенному на стажировочную практику –

4 недели (с «20» апреля по «17» мая 2018 г.)

2.2 Предзащита ВКР не является обязательной для всех студентов, а проводится по инициативе и предложению Кафедры сервиса и технологии на заседаниях рабочих групп кафедры не позднее, чем за 2 недели до защиты ВКР по графику, утвержденному руководителем учебно-методического отдела.

2.3 Объем времени на подготовку и проведение защиты ВКР составляет 6 недель (с «18» мая по «28» июня 2018 г.).

2.4 Сроки проведения защиты ВКР - с «15» июня 2018 г. по «28» июня 2018 г.

## **3. Разработка тематики ВКР, порядок и сроки утверждения тематики ВКР, закрепление тем ВКР, сроки выполнения ВКР, дополнительные условия.**

3.1 Темы ВКР разрабатываются преподавателями колледжа по возможности совместно со специалистами других образовательных учреждений, организаций, заинтересованных в разработке данных тем, и рассматриваются на заседаниях Кафедры сервиса и технологии и

утверждаются на методическом совете колледжа после предварительного заключения работодателей. Тема ВКР может быть предложена студентом при условии обоснования им целесообразности ее разработки.

3.2 Тематика ВКР должна соответствовать одному или нескольким профессиональным модулям, содержащимся в основной профессиональной образовательной программе (**приложение 1**).

3.2 Закрепление за студентами направлений исследований и утверждение тем ВКР, руководителей и консультантов ВКР, оформляется приказом директора колледжа по личному заявлению студента не позднее 01 марта последнего учебного года обучения

3.3 На выполнение и завершение ВКР в соответствии с государственными требованиями по специальности отводится 4 недели календарного времени согласно учебному плану колледжа.

3.4 Объем индивидуально выполненной ВКР должен составлять от 45-50, но не более 50 страниц печатного текста, объем ВКР, выполненной группой студентов должен составлять не менее 120, но не более 150 страниц печатного текста. Оформление ВКР проводится в соответствии с рекомендациями по оформлению ВКР, разработанными колледжем и оценивается с учетом критериев (**приложение 3**).

3.5 ВКР может быть логическим продолжением курсовой работы, идеи и выводы которой реализуются на более высоком теоретическом и практическом уровне. Курсовая работа может быть использована в качестве составной части (главы, параграфа) ВКР.

#### **4. Основные функции руководителя ВКР; сроки выдачи индивидуальных заданий на выполнение ВКР; порядок проведения консультаций, дополнительные условия руководства подготовкой и защитой ВКР**

4.1 Руководителю ВКР на консультации по выполнению ВКР на каждого студента предусматривается не более 16 академических часов сверх сетки

часов учебного плана. К каждому руководителю может быть одновременно прикреплено не более 8 студентов по одной профессиональной образовательной программе.

Кроме основного руководителя могут быть назначены консультанты по отдельным частям (вопросам) выпускной квалификационной работы, оплата работы которых производится по представлению руководителя ВКР в пределах объема времени, отведенного на консультации по выполнению ВКР.

#### 4.2 Основными функциями руководителя ВКР являются:

- руководство разработкой индивидуального плана подготовки и выполнения выпускной квалификационной работы;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР (назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей ВКР);
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения ВКР;
- подготовка письменного отзыва на ВКР с указанием соблюдения сроков выполнения работы, степени самостоятельности отбора материала, выполнения и разработки разделов ВКР, качество проведения исследования или выполнения практической части.

#### 4.3 Основными функциями консультанта выпускной квалификационной работы являются:

- руководство разработкой индивидуального плана подготовки и выполнения ВКР в части содержания консультируемого вопроса;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы в части содержания консультируемого вопроса;
- контроль хода выполнения ВКР в части содержания консультируемого вопроса.

#### 4.4 В случае выполнения ВКР проектного характера группой студентов

индивидуальные планы разрабатываются руководителем совместно с каждым студентом.

4.5 Консультации по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР проводятся руководителем и консультантами в соответствии с индивидуальными графиками консультаций, оформление консультаций руководителем и консультантами производится в журнале консультаций по выполнению и защите ВКР.

4.6 По завершении ВКР руководитель ее подписывает и вместе с письменным отзывом, рецензией передает в учебную часть не позднее чем за 5 дней до защиты для получения рецензии.

4.7 Общее руководство и контроль хода выполнения выпускных квалификационных работ осуществляют заместитель директора по координации учебных программ и проектов и руководитель учебно-методического отдела, промежуточный контроль выполнения ВКР осуществляют руководители ВКР, заведующие отделениями, заведующие кафедрами.

## **5. Рецензирование выпускных квалификационных работ**

5.1 Выполненные выпускные квалификационные работы рецензируются специалистами из числа работников колледжа или других образовательных учреждений, организаций, предприятий, владеющих вопросами, связанными с тематикой ВКР.

5.2 Рецензенты ВКР назначаются приказом директора колледжа не позднее одного месяца до защиты ВКР, на рецензирование ВКР сдается не позднее 10 дней до защиты.

5.3 Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии содержания выпускной квалификационной работы заявленной теме;
- оценку качества выполнения каждого раздела выпускной квалификационной работы;
- оценку степени разработки поставленных вопросов, теоретической и

практической значимости работы;

- оценку выпускной квалификационной работы по пятибалльной шкале (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

5.4 На рецензирование одной выпускной квалификационной работы предусмотрено не менее 5 академических часов сверх сетки часов учебного плана.

5.5 Содержание рецензии доводится до сведения студента не позднее, чем за 3 дня до защиты выпускной квалификационной работы.

5.6 Внесение изменений в выпускную квалификационную работу после получения рецензии не допускается.

5.7 Руководитель учебно-методического отдела при наличии положительного отзыва руководителя и рецензии решает вопрос о допуске студента к защите и передает ВКР в государственную аттестационную комиссию не позднее чем за 3 дня до начала Государственной итоговой аттестации.

## **6. Защита выпускных квалификационных работ**

6.1 На основании приказа директора колледжа о допуске к защите ВКР допускается выпускник, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по основной профессиональной образовательной программе 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Основанием издания приказа о допуске к защите ВКР является сводные ведомости уровня освоения дисциплин (оценок), сводные ведомости и документы, подтверждающие освоение компетенций при прохождении всех видов практик по каждому из основных видов профессиональной деятельности, включенных в программу ГИА (**приложение 2**)

6.2 На защиту предоставляются:

-подлинник выпускной квалификационной работы с приложениями,

- электронная версия выпускной квалификационной работы,
- отзыв руководителя,
- рецензия,
- презентация доклада выпускника,
- зачетная книжка выпускника,
- приказы о допуске выпускника к защите, о закреплении тем выпускных квалификационных работ, о назначении руководителей и консультантов, перечень видов профессиональной деятельности, профессиональных и общих компетенций, критерии оценки работы.

6.3 Защита ВКР проводится на открытом заседании государственных экзаменационных комиссий (ГЭК). На защиту ВКР отводится до одного академического часа на одного студента. Регламент защиты определяется ГЭК в зависимости от типа ВКР. Может быть предусмотрено выступление рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

## **7. Принятие решений ГЭК**

7.1 Итоговая оценка по защите выпускной квалификационной работы выставляется на основании критериев оценки ВКР, указанных в приложении 2, а также при выставлении оценки учитываются: доклад выпускника, оценка рецензента, отзыв руководителя, ответы на вопросы членов ГЭК.

7.2 Выпускники, не проходившие государственную итоговую аттестацию по уважительной или неуважительной причине, могут пройти государственную итоговую аттестацию повторно в соответствии с Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации, утвержденным методическим советом колледжа от 15.12.16 протокол №2.

7.3 Лучшие ВКР, представляющие учебно-методическую ценность, отмеченные членами ГЭК могут быть рекомендованы к внедрению, к изданию в сборниках лучших работ студентов и выпускников колледжа, а также к использованию в качестве учебных пособий колледжа.



7.4 Решение государственной экзаменационной комиссии об освоении основной профессиональной программе по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и присвоении квалификации **Менеджер** оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя - его заместителем) и секретарем государственной экзаменационной комиссии и хранится в архиве Колледжа.

7.5 Результаты ГИА оформляются в соответствии с приложениями **4,5**.

## **8. Организация и проведение демонстрационного экзамена с учетом требований WorldSkills Russia по образовательным программам среднего специального образования.**

На основании Приказа Департамента образования города Москвы от 27 октября 2017 г. № 1118 Об утверждении Положения о проведении демонстрационного экзамена с учётом требований (далее WSR), и Положением о проведении демонстрационного экзамена по компетенциям WorldSkills в рамках государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, реализуемым в ГБПОУ Колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий "Царицыно" от 24 ноября 2016 года, с целью определения соответствия результатов освоения образовательных программ среднего профессионального образования требованиям стандартов WorldSkills наряду с защитой дипломной работы / проекта студентам на основании личного заявления предоставляется право участия в демонстрационном экзамене по компетенции WorldSkills «Администрирование отеля» на базе экзаменационного центра для проведения профессионального экзамена и в соответствии с оценочными материалами, разработанными экспертным сообществом Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

Оценочные материалы, разработанные экспертным сообществом Ворлдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Геодезия» содержат комплекты оценочной документации (далее – КОД) трёх уровней:

- КОД № 1 - комплект максимального уровня, предусматривающий задание с максимально возможным баллом 100 и продолжительностью 22 часа для оценки знаний, умений и навыков по всем разделам Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

- КОД № 2 с максимально возможным баллом 67.1 и продолжительностью 16.5 часов, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по основным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

- КОД № 3 - комплект минимального уровня с максимально возможным баллом 35.1 и продолжительностью 8 часа, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

## Приложение 1

### Тематика выпускных квалификационных работ по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

№ П/ П	Тема выпускной квалификационной работы	Соответс твие темы ОПОП	Предполагаемый руководитель

1.	Влияние автоматизации управления гостиницей на качество сервиса	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
2.	Использование новых информационных технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
3.	Сайт гостиницы как средство продвижения гостиничного продукта	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
4.	Современные проблемы информационной безопасности в гостиничном бизнесе	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
5.	Анализ обеспечения информационной безопасности на примере гостиничного предприятия	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
6.	Анализ и перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
7.	Перспективы развития информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
8.	Анализ структуры и функций автоматизированных систем управления гостиничных предприятий различной категории	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
9.	Проблемы внедрения и адаптации АСУ на предприятиях индустрии гостеприимства	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	

10.	Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
11.	Управление информационными потоками гостиничного комплекса.	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
12.	Современное состояние и перспективы развития хостелов( сети хостелов) в московском регионе в преддверии проведения Чемпионата мира по футболу 2018г.	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
13.	Анализ тенденций инновационного развития в индустрии гостеприимства	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
14.	On-line репутация отеля и ее влияние на развитие гостиничного бизнеса	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
15.	Роль гостей в контроле качества услуг предоставляемых гостиницей.		
16.	Перспективы развития интернет-технологий и их использование для продвижения гостиничного продукта		Соловьева Н.А.
17.	Роль службы бронирования во взаимодействии с корпоративными клиентами, турфирмами, организациями	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
18.	Пути развития компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	

19.	Роль службы бронирования в достижении стабильности и конкурентоспособности гостиничного предприятия	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
20.	Внедрение новейших технологий в организацию обслуживания гостей на основе анализа зарубежного опыта в РФ.	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
21.	Современные гостиничные услуги как товар на примере гостиницы ...	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
22.	Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ в гостиницах категории ...	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
23.	Анализ эффективности оказания платных услуг в гостинице ...	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
24.	Особенности организации службы приема и размещения (бронирования) в гостиницах категории ...	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	
25.	Новые технологии (инновационные подходы) в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы).	ПМ-03	
26.	Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг гостиницей...	ПМ-03	
27.	Основные направления совершенствования деятельности гостиницы	ПМ-03	
28.	Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории ...	ПМ-03	

29.	Анализ этапов в обслуживании клиентов современного гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).	ПМ-03	Ехина М.А
30.	Анализ и оценка имущественного положения предприятия (на примере гостиницы)	ПМ-03	Федотова И.А.
31.	Проблемы межкультурной коммуникации в сфере гостеприимства на примере...	ПМ.01	Клюева И.В.
32.	Особенности делового и управленческого общения и пути повышения его эффективности на примере...	ПМ.01	Клюева И.В.
33.	Речевая культура деловой переписки как профессиональное качество специалиста сферы гостеприимства на примере...	ПМ.01	Клюева И.В.
34.	Формирование корпоративного имиджа гостиничного предприятия на примере гостиницы «...»	ПМ-05	Чекрыжова И.В.
35.	Интернет-реклама, как инструмент продвижения продуктов и услуг в гостиничной индустрии	ПМ-05	
36.	Рекламная политика гостиничного предприятия	ПМ-05	
37.	Сравнительный анализ системы подготовки кадров для гостиничного сервиса в Российском и Американском менеджменте.	ПМ-05	
38.	Анализ развития рынка гостиничных услуг в Москве 2017 году.	ПМ-05	
39.	Анализ гостиничной индустрии в Москве.	ПМ-05	
40.	Внедрение современных технологий обслуживания в гостиничной индустрии.	ПМ-05	Чекрыжова И.А.

41.	Проблемы организации и функционирования административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия и пути их решения	ПМ-03	Мусина Е.Д.
42.	Анализ современного состояния и перспективы развития гостиничного комплекса города Москвы	ПМ-03	Мусина Е.Д.
43.	Проблемы качества сервиса на примере гостиницы .....	ПМ-03	Мусина Е.Д.
44.	Современные гостиничные услуги как товар на примере гостиницы.....	ПМ-03	Мусина Е.Д.
45.	Влияние стиля управления на морально – психологический климат коллектива	ПМ 07	Мусина Е.Д.
46.	Роль маркетинговых коммуникаций в формировании спроса и стимулировании сбыта на примере гостиничного предприятия	ПМ 04	
47.	Анализ услуг ,предоставляемых гостиницей и разработка рекомендаций по совершенствованию их качества и на примере гостиницы...	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	Плахова
48.	Внедрение новейших технологий в организацию обслуживания гостей и возможность использования зарубежного опыта в РФ	ПМ 05, ПМ 02, ПМ 01	Плахова
49.	Инновационное развитие услуг в сфере гостеприимства ( проект по созданию отеля будущего)	ПМ-03	Плахова
50.	Разработка и совершенствование технологий продвижения продукции на примере отеля	ПМ 04	

51.	Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства и туризма (на примере отдельных стран) и возможности его использования в РФ	ПМ 04	
52.	Особенности и пути повышения эффективности рекламной компании на предприятии гостеприимства	ПМ 04	
53.	Анализ организации маркетинговой деятельности на предприятии гостеприимства	ПМ 04	
54.	Анализ формирования спроса и стимулирования сбыта на товары и услуги предприятия сферы гостеприимства.	ПМ 04	
55.	Организация формирования товарной политики предприятия гостеприимства.	ПМ 04	
56.	Проблемы выбора и роль посредников в продвижении услуг предприятия гостеприимства.	ПМ 04	
57.	Анализ формирования ценовой политики предприятия гостеприимства	ПМ 04	
58.	Пути формирования и управления брендом гостиничного предприятия	ПМ 04	
59.	Изучение формирования фирменного стиля компании на примере отеля «Улица Берёзовой рощи» «Горки Ленинские»	ПМ 04	



60.	Формирование товарной политики гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.	ПМ 04	
61.	Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства	ПМ 04	
62.	Механизмы стимулирования и проблемы внедрения менеджмента качества в индустрии гостеприимства	ПМ 04	
63.	Роль стандартизации в обеспечении конкурентоспособности и управлении качеством в гостинице	ПМ 04	
64.	Анализ применения методов контроля качества в индустрии гостеприимства (на примере гостиничного предприятия)	ПМ 04	
65.	Изучение возможностей и развитие способностей выявление и реализация бизнес-возможностей	ПМ 07	
66.	Изучение существующих услуг на предприятии гостиничной отрасли и выявлении потребности гостей в создании нового продукта	ПМ 07	
67.	Изучение и анализ потребительского поведения гостей предприятия отрасли гостеприимства и на его основе выявление нереализованных потребностей	ПМ 07	

68.	Изучение возможностей и выявление путей инноваций в управлении персоналом, организации работ и технологии обслуживания на предприятии гостиничной отрасли	ПМ 07	
69.	Разработка нового продукта в целях повышения эффективности и конкурентоспособности предприятия гостиничной отрасли	ПМ 07	
70.	Анализ рыночных возможностей на предприятии гостиничного хозяйства и организация работы отеля на примере	ПМ 07	
71.	Управление конкурентоспособностью предприятий сферы гостиничного хозяйства через создание бизнес-процессов на примере отеля «Улица Берёзовой рощи»	ПМ 07	
72.	Клиентоцентричность как инструмент повышения потребительской ценности гостиничных услуг	ПМ 04	
73.	Анализ механизма создания новой потребительской ценности в гостиничном бизнесе	ПМ 04	
74.	Методы и инновационные технологии стимулирования развития новых продуктов в сфере гостеприимства	ПМ 04	

75.	Стратегия быстрого роста как новейший метод развития гостиничного бизнеса и преодоления кризиса.	ПМ 04	
76.	Методы и инновационные технологии создания новых услуг в сфере гостеприимства.	ПМ 04	
77.	Формирование и развитие культуры предпринимательства в гостиничном бизнесе.	ПМ 04	
78.	Предпринимательские решения в развитии гостиничного бизнеса на примере..	ПМ 04	
79.	Механизм формирования цепочки ценностей в индустрии гостеприимства на примере..	ПМ 04	
80.	Бизнес-план предприятия гостиничного предприятия	ПМ 04	
81.	Создание бренда отеля как условие обеспечения эффективной деятельности отеля.	ПМ 04	
82.	Анализ рынка «уличной еды» и организация работы предприятий общественного питания «уличной еды» в парковых зонах Москвы и Подмосковья на примере музея-усадьбы «Горки Ленинские»	ПМ 04	

83.	Анализ стратегий привлечения клиентов в индустрии гостеприимства и формирование эффективной стратегии на примере отеля «Улица Берёзовой рощи» «Горки Ленинские»	ПМ 04	
84.	Развитие социального туризма как фактор развития гостиничного хозяйства на примере гостиницы «Реакомп»	ПМ 04	
85.	Профессиональное развитие как этап личностной зрелости сотрудника гостиничного предприятия	ПМ 07	
86.	Современные управленческие технологии формирования межличностных коммуникаций в трудовом коллективе предприятия гостиничного сервиса	ПМ 07	
87.	Особенности стратегии поведения в общении персонала и гостей в гостиничном сервисе	ПМ 07	
88.	Влияние стиля управления на морально – психологический климат коллектива	ПМ 07	
89.	Роль менеджера в построении стратегии становления и развития предприятия сервиса	ПМ 07	
90.	Прогноз профессиональной успешности линейного менеджера.	ПМ 07	
91.	Профессиональный стресс в деятельности сотрудника гостиничного предприятия и его профилактика	ПМ 07	
92.	Создание бесконфликтной среды как инструмент развития организации.	ПМ 07	

93.	Влияние степени мотивированности персонала на успешность профессиональной деятельности	ПМ 07	
94.	Взаимосвязь мотивационно-личностной структуры и профессиональной компетентности менеджера	ПМ 07	
95.	Социальный и эмоциональный интеллект менеджера гостиничного предприятия как условие его эффективной работы	ПМ 07	
96.	Пути совершенствования качества обслуживания гостей в процессе проживания на примере службы room-сервис в отелях Москвы пяти звезд	ПМ 03	
97.	Исследование современных стандартов обслуживания гостей проживающих в номерах на примере отелей пяти звезд	ПМ 03	
98.	Особенности делового и управленческого общения и пути повышения его эффективности на примере отеля...	ПМ 07	
99.	Формирование профессиональной культуры речи с помощью деловых игр и тренингов на примере отеля...		
100.	Барьеры эффективного общения и пути их преодоления в сфере индустрии гостеприимства на примере отеля...		
101.	Роль профессионального имиджа в карьерном продвижении сотрудника	ПМ 07	

102.	Формирование корпоративной культуры на предприятиях общественного питания на примере ресторана...	ПМ.02	
103.	Анализ использования различных методов исследования эффективности работы предприятий гостиничной индустрии.	ПМ.02	
104.	Анализ взаимовлияния социальных потребностей и трансформации предприятий гостиничной индустрии.	ПМ.02	
105.	Пути развития положительной мотивации деятельности персонала на примере гостиницы ..	ПМ.02	
106.	Деятельность менеджера гостиницы как процесс удовлетворения трудовых и экономических потребностей человека.	ПМ.02	

## Приложение 2

### Соответствие профессиональных компетенций видам профессиональной деятельности

Вид профессиональной деятельности	Профессиональные компетенции
(по базовой подготовке)	
<b>Бронирование гостиничных услуг.</b>	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
<b>Прием, размещение и выписка гостей.</b>	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
<b>Организация</b>	ПК 3.1. Организовывать и контролировать

<p><b>обслуживания гостей в процессе проживания.</b></p>	<p>работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>
<p><b>Продажи гостиничного продукта.</b></p>	<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p> <p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p> <p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p> <p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p>
<p>(по углубленной подготовке)</p>	
<p><b>Бронирование гостиничных услуг.</b></p>	<p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.</p> <p>ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.</p> <p>ПК 1.3. Информировать потребителя о</p>



	бронировании.
<b>Прием, размещение и выписка гостей.</b>	<p>Принимать, регистрировать и размещать гостей.</p> <p>ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p> <p>ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p> <p>ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p> <p>ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>
<b>Организация обслуживания гостей в процессе проживания.</b>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>

<p><b>Продажи гостиничного продукта.</b></p>	<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p> <p>ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.</p> <p>ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.</p> <p>ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.</p> <p>ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.</p>
<p><b>Управление персоналом</b></p>	<p>ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.</p> <p>ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.</p> <p>ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.</p> <p>ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.</p> <p>ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.</p>

### Приложение 3

#### Критерии оценки выпускной квалификационной работы

критерии	показатели			
	Оценки « 2 - 5»			
	«неуд. »	«удовлетв»	«хорошо»	«отлично»

Актуальность	<p>Актуальность исследования специально автором не обосновывается .</p> <p>Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью, (работа не зачтена – необходима доработка).</p> <p>Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием)</p>	<p>Актуальность либо вообще не сформулирована, сформулирована не в самых общих чертах – проблема не выявлена и, что самое главное, не аргументирована (не обоснована со ссылками на источники). Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе</p>	<p>Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы.</p> <p>Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования.</p> <p>Тема работы сформулирована более или менее точно (то есть отражает основные аспекты изучаемой темы).</p>	<p>Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности.</p> <p>Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.</p>
--------------	---	---	---	--

<b>Логика работы</b>	<p>Содержание и тема работы плохо согласуются между собой.</p>	<p>Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы</p>	<p>Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует – одно положение вытекает из другого.</p>	<p>Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы</p>
<b>Сроки</b>	<p>Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)</p>	<p>Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки).</p>	<p>Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)</p>	<p>Работа сдана с соблюдением всех сроков</p>

<p><b>Самостоятельность в работе</b></p>	<p>Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.)          Научный руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, конспекты</p>	<p>Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.</p>	<p>После каждой главы, параграфа автор работы делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.</p>	<p>После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Из разговора с автором научный руководитель делает вывод о том, что студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР</p>
--	---	---	---	--

Оформление работы	Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок.	Представленная ВКР имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок.	Соблюдены все правила оформления работы.
Литература	Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников	Изучено менее десяти источников. Автор слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг.	Изучено более десяти источников. Автор ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг	Количество источников более 20. Все они использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг

Защита работы

<p>Автор совсем не ориентируется в терминологии работы.</p>	<p>Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов ГАК. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Автор показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своей работе. Защита, по мнению членов</p>	<p>Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).</p>	<p>Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующее теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность</p>
---	---	---	--



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

Результаты защиты ВКР

по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

№ п/п	Показатели	всего		Форма обучения			
				очная		заочная	
		Кол- во	%	Кол- во	%	Кол- во	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Окончили ОУ						
2	Допущены к защите						
3	Принято в защите ВКР						
4	Защищено ВКР						
5	Получили оценки:						
	- отлично						
	- хорошо						
	- удовлетворительно						
	- неудовлетворительно						
6	Средний балл						
7	Количество ВКР, выполненных						
	- по темам, предложенным обучающимися						
	- по заявкам организаций						
	- в области поисковых исследований						
8	Количество ВКР						

	рекомендованных:						
	- к опубликованию						
	- к внедрению						

Директор колледжа \_\_\_\_\_ / Седова Н.Н.

## Приложение 5

### Общие результаты подготовки выпускников по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

№ п/п	Показатели	всего		Форма обучения			
		Кол- во	%	очная		заочная	
				Кол- во	%	Кол- во	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Окончили ОУ						
2	Количество дипломов с отличием						
3	Количество дипломов с оценками «хорошо» и «отлично»						
4	Количество выданных академических справок						