

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
КООПЕРАЦИИ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ КООПЕРАЦИИ (филиал)

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор университета,
профессор



В.И. Теплов

«25» июня 2020 года

ПРОГРАММА
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Уровень образовательной программы Среднее профессиональное образование

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»
(на базе основного общего образования)

Квалификация (степень) Менеджер

Форма обучения Очная

Курс 3

Семестр 6

СТАВРОПОЛЬ 2020

Программа итоговой аттестации

1. Общие положения

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273—ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» освоение образовательных программ основного общего, среднего (полного) общего образования и профессиональных образовательных программ завершается обязательной итоговой аттестацией обучающихся. В соответствии с требованием ФГОС СПО, итоговая аттестация включает защиту выпускной квалификационной работы.

Студенты, успешно завершившие полный курс теоретического обучения по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, допускаются к подготовке и защите выпускной квалификационной работы (дипломной работы).

Сроки выполнения выпускной квалификационной работы и ее защиты определяются учебным планом университета по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Студенту по положительным результатам защиты выпускной квалификационной работы решением ЭК присваивается квалификация «менеджер» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и выдается документ об уровне образования и о квалификации

Решение ГЭК о присвоении квалификации выпускникам, прошедшим итоговую аттестацию, и выдаче соответствующего документа об образовании объявляется приказом ректора университета.

2. Требования к результатам освоения образовательной программы

Выпускная квалификационная работа является видом аттестационных испытаний выпускников, завершающих обучение по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Выполнение выпускной квалификационной работы призвано способствовать систематизации и закреплению полученных знаний и умений студента по специальности при решении конкретных задач, а также выявить уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Итоговая аттестация в форме защиты выпускной квалификационной работы проводится с целью оценки уровня освоения дисциплин, оценки компетенций обучающихся и выявления соответствия уровня и качества подготовки выпускников федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования в части государственных требований к минимуму содержания и выявления уровня подготовки выпускника к профессиональной деятельности.

Выпускные квалификационные работы выполняются в форме дипломной работы. Выпускная квалификационная работа должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться по возможности по предложениям (заказам) предприятий, организаций или образовательных учреждений.

Темы (тематика выпускных квалификационных работ) определяется выпускающей кафедрой университета совместно с работодателями профильных

организаций. Тематика выпускных квалификационных работ соответствует содержанию одного или нескольких модулей. Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы. Закрепление тем выпускных квалификационных работ (с указанием руководителей и сроков выполнения) за студентами оформляется приказом ректора университета.

Дипломная работа представляет собой форму самостоятельного научного труда выпускника, в котором соединяются его теоретические знания, практические умения и практический опыт. Она должна отражать знание отечественных и зарубежных литературных источников, а также нормативно-правовых актов по исследуемой проблеме.

Дипломная работа выполняется на материалах конкретной организации за три ее отчетных периода, подлежит обязательному внешнему рецензированию и защищается студентом перед экзаменационной комиссией.

Основными задачами дипломной работы и предъявляемыми к ее написанию требованиями являются:

- теоретическое обоснование актуальности и значимости исследуемой проблемы;
- систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических и практических знаний в сфере гостиничной индустрии;
- анализ действующей практики учета и составления отчетности в проведении исследования по теме;
- анализ современного состояния рынка гостиничных услуг;
- развитие навыков самостоятельной работы и овладение методикой научного исследования при решении разрабатываемых в выпускной работе проблемных вопросов;
- всесторонний, глубокий анализ и обобщение собранного фактического материала (в том числе полученного в период преддипломной практики) на основе творческого использования накопленных навыков аналитической работы;
- разработка и обоснование рекомендаций и конкретных практических предложений по совершенствованию деятельности предприятия индустрии гостеприимства;
- подтверждение освоения компетенций при подготовке выпускной квалификационной работы при выполнении заданий руководителя ВКР;
- освещение различных точек зрения по затронутым в работе дискуссионным вопросам с обязательной формулировкой своего отношения к ним (позиция автора по этим вопросам должна быть обоснована);
- выяснение степени подготовленности студентов-выпускников для самостоятельной практической работы по специальности в современных условиях хозяйствования;
- содержание конкретных предложений, направленных на совершенствование методологии и организации учета;
- написание выпускной квалификационной работы грамотным языком, правильное оформление работы.

Выпускник по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис должен обладать следующими общими и профессиональными компетенциями:

Номер компетенции	Содержание компетенции
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании
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
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

3. Структура итоговой аттестации

Итоговая аттестация включает в себя подготовку к защите и защиту выпускной квалификационной работы. Сроки и продолжительность подготовки выпускной квалификационной работы и ее защиты определяются учебным планом университета по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

4. Методика оценивания результатов освоения образовательной программы специалистов среднего звена

Выпускная квалификационная работа (дипломная работа) представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. В дипломной работе обучающийся должен показать:

- углубленные теоретические знания по исследуемой теме и возможность проблемного изложения теоретического материала;
- умение анализировать и применять справочную, нормативную и правовую документацию;
- навыки решения практических задач;
- способность обобщать исследуемый теоретический и практический материал, делать выводы и предложения;
- умение владеть вычислительной техникой при анализе, проведении расчетов, оформлении результатов работы.

Выполнение дипломной работы должно носить исследовательский характер и отличаться новизной, оригинальностью суждений и решений обучающегося, она является обобщением теоретических знаний и умений, практического опыта, полученных обучающимся при освоении образовательной программы.

Дипломная работа выполняется по темам, рекомендуемым кафедрой гостинично-туристического сервиса, коммерции и рекламы. Критериями выбора темы дипломных работы являются:

- необходимые теоретические знания по конкретной проблеме, которые накапливаются в процессе изучения учебных дисциплин (модулей), выполнения курсовых и других научных работ;
- доступность информации;
- наличие практических материалов;
- рекомендации руководителей;
- примерная тематика дипломных работ, одобренная кафедрой гостинично-туристического сервиса, коммерции и рекламы и утвержденная приказом ректора университета.

Для сбора и анализа материалов выпускной квалификационной работы для обучающихся организуется преддипломная практика.

Дипломная работа выполняется в соответствии с требованиями, указанными в методических рекомендациях «Методические рекомендации по подготовке и защите выпускных квалификационных работ», утвержденными кафедрой гостинично-туристического сервиса, коммерции и рекламы.

Типовая структура дипломной работы состоит из введения, двух глав и заключения.

Введение отражает решаемую проблему и актуальность темы, ее научную и практическую значимость; законодательную базу по теме, степень научной разработки и освещения проблемы в литературе; краткий перечень предшествующих работ; цель и задачи работы; методическую и теоретическую основу работы; объект, предмет и период исследования; структуру работы. Оно, как правило, должно составлять не более 3 страниц машинописного текста.

Первая глава дипломной работы содержит изложение теории изучаемой проблемы. При ее написании используются результаты фундаментальных и прикладных исследований, научных публикаций отечественных и зарубежных ученых, материалы научно-практических конференций, органов государственной статистики, законодательные и другие нормативные акты. Она должна содержать 18-22 страницы текста, т.е. не более 1/3 общего объема ВКР.

Вторая глава дипломной работы - учетная и выполняется на основе практического материала. Также глава должна предусматривать научно-обоснованные выводы и разработанные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия индустрии гостеприимства. При этом необходимо использовать отечественную и зарубежную практику ведения учета, формирования отчетности и проведения аудита. Объем второй главы должен составлять 30-33 страницы текста, не включая сложных расчетов и иллюстраций, которые рекомендуется включить в приложение ВКР.

В заключении работы кратко излагаются краткие выводы по содержанию каждой главы работы, положительные и отрицательные тенденции в работе организации по изучаемой проблеме, конкретные предложения по совершенствованию деятельности данной организации по исследуемому направлению. Заключение, как правило, не должно превышать 4 страниц текста.

Руководство выпускной квалификационной работы. Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся приказом ректора БУКЭП закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы. Руководитель выпускной квалификационной работы:

- оказывает помощь в написании заявления с просьбой о закреплении темы выпускной квалификационной работы и согласование ее с руководителем;
- согласовывает план и график выполнения выпускной квалификационной работы;
- рекомендует студенту необходимую основную литературу, справочные и нормативные документы и другие источники по теме;
- проводит систематические консультации;
- проверяет выполнение работы (по частям и в целом);

- проверяет и оценивает в системе «Антиплагиат.ВУЗ» текст работы на наличие заимствований по доступным базам (Интернет, внутренняя база работ университета, доступные базы других вузов), подписывает справку о проверке работы в системе «Антиплагиат.ВУЗ»;

- проверяет выполнение обучающимся заданий при подготовке выпускной квалификационной работы, подтверждающих освоение компетенций;

- после окончательной проверки выпускной квалификационной работы подписывает ее и составляет письменный отзыв.

В отзыве руководитель указывает:

- актуальность темы;

- структуру и краткое содержание каждой главы работы;

- теоретическую и практическую значимость результатов исследования; замечания к работе;

- отношение студента к выполнению работы;

- оценку сформированности компетенций;

- общую оценку работы (допускается к защите / не допускается к защите) с указанием возможности присвоения квалификации.

После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет заведующему выпускающей кафедрой письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы.

Рецензирование выпускной квалификационной работы. Для проведения рецензирования выпускной квалификационной работы указанная работа направляется заведующим кафедрой одному или нескольким рецензентам из числа лиц, не являющихся работниками либо организации, в которой выполнена выпускная квалификационная работа. Рецензент проводит анализ выпускной квалификационной работы и представляет заведующему кафедрой письменную рецензию на указанную работу.

В рецензии рецензент указывает:

- актуальность темы;

- структуру и краткое содержание каждой главы работы; практическую значимость результатов исследования; замечания к работе; оценку сформированности компетенций; оценку результатов работы с указанием возможности присвоения квалификации.

Условия допуска выпускной квалификационной работы к защите. Студент передает на кафедру не позднее, чем за 7 дней до защиты:

- переплетенную выпускную квалификационную работу и ее электронную версию в виде одного файла в формате doc, docx или pdf; справку о проверке выпускной квалификационной работы в системе «Антиплагиат.ВУЗ», подписанную руководителем ВКР и заведующим выпускающей кафедрой;

- заказ организации на выполнение выпускной квалификационной работы (если имеется);

- акт внедрения результатов исследования (если имеется).

Допуск выпускной квалификационной работы к защите. Заведующий кафедрой обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией не

позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы. Расписка вкладывается в выпускную квалификационную работу при сдаче работы в архив.

Заведующий кафедрой обеспечивает размещение электронной версии выпускной квалификационной работы в электронной библиотеке системы дистанционного обучения БУКЭП. Справка о размещении подписывается руководителем Центра дистанционного обучения, которая заведующим кафедрой вкладывается в выпускную квалификационную работу перед передачей в комиссию.

Заведующий кафедрой на основании отзыва, рецензии и отчета системы «Антиплагиат.ВУЗ» решает вопрос о допуске выпускной квалификационной работы к защите, делая об этом соответствующую запись на титульном листе выпускной квалификационной работы. В случае если заведующий кафедрой не считает возможным допустить работу к защите, он возвращает ее на доработку. Выпускная квалификационная работа, отзыв и рецензия передаются в экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Представление дипломной работы к защите. К защите обучающийся представляет доклад (продолжительностью не более 7-10 минут), в котором должны быть изложены:

- название темы выпускной квалификационной работы;
- краткая характеристика объекта и предмета исследования;
- исходные данные, используемые в работе;
- суть работы, основное содержание и особенности выполненных исследований;
- сравнительная оценка полученных результатов и существующих на практике;
- использованные в ходе исследований методы и методики;
- краткие выводы по полученным результатам.

Защита дипломной работы. В период подготовки к итоговой аттестации составляется расписание, предусматривающее дни заседания ЭК. Защита дипломной работы проводится на открытом заседании/

5. Процедура оценивания результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена и критерии оценки защиты выпускных квалификационных работ

Организация и проведение итоговой аттестации выпускников регламентируется Положением о порядке проведения итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования - программам подготовки специалистов среднего звена, Положением по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования - программам подготовки специалистов среднего звена, а также настоящей программой итоговой аттестации.

Процедура оценивания результатов освоения образовательной программы

включает в себя оценку уровня освоения дисциплин и оценку уровня сформированности компетенций обучающегося при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной обучающимся выпускной квалификационной работы.

При защите выпускной квалификационной работы оценивается:

- оценка результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена по итогам выполнения обучающимся заданий при подготовке дипломной работы для выявления уровня сформированности компетенций;

- содержание выпускной квалификационной работы (умение систематизировать и применять полученные знания при решении конкретных научных и практических задач в профессиональной сфере);

- оформление работы;

- качество представления и публичной защиты результатов исследования;

- отзыв руководителя на выпускную квалификационную работу.

После закрепления приказом ректора университета за обучающимся темы выпускной квалификационной работы и назначении руководителя ВКР, обучающиеся получают доступ в личных кабинетах в электронной информационно-образовательной среде университета к заданиям, которые являются обязательными для выполнения в процессе подготовки выпускной квалификационной работы. Задания представлены в таблице 1.

Таблица 1

Задания на выпускную квалификационную работу в соответствии с компетенциями, указанными во ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Перечень компетенций		Задания на выпускную квалификационную работу
Код	Характеристика	
Общие компетенции		
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Раскрыть современные проблемы развития рынка гостиничных услуг, перспективах его развития и отразить актуальность выбранной тематики
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Спланировать и провести на основе самоорганизации научно-исследовательскую работу по ВКР
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Изучить основы управления качеством гостиничных услуг на основе обобщения результатов исследования отечественных и зарубежных авторов с применением электронно-библиотечных систем и ресурсов сети Интернет
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Собрать и представить информацию об особенностях структурных подразделений гостиничного предприятия на основе личного наблюдения и научного описания, провести сравнение результатов неформальной коммуникации с документально подтвержденными данными
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Предоставить исследование в виде презентации с использованием мультимедийного комплекса
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Дать характеристику социально-психологического климата организации в целом

ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Изучение должностных обязанностей руководителей структурных подразделений объекта исследования
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Изучить должностные обязанности сотрудников различных структурных подразделений гостиничного предприятия
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Собрать информацию о специализированных программных продуктах используемых предприятием для предоставления гостиничных услуг
Бронирование гостиничных услуг		
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Рассмотреть технологию и характеристику процесса приема заказов на бронирование от потребителей
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию	Изучить технологию выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании	Рассмотреть информацию о бронировании, памятку, отражающую процесс информирования потребителя о бронировании
Прием, размещение и выписка гостей		
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей	Рассмотреть технологический процесс обслуживания в гостинице; представлена краткая характеристика этапов обслуживания; представлены рекомендации по совершенствованию приема, регистрации и размещения гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Изучить номенклатуру гостиничных услуг, представить динамику спроса на гостиничные услуги и рассмотреть процесс предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Изучить основные требования к составлению и заключению договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Разработать рекомендации по обеспечению контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями,	Рассмотреть технологический процесс обслуживания в гостинице, представить краткую характеристику этапов обслуживания и

	организовывать отъезд и проводы гостей	разработать рекомендации по совершенствованию выписки гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Рассмотреть технологию процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены
Организация обслуживания гостей в процессе проживания		
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Изучить технологию организации и контроля работы персонала хозяйственной службы и разработать рекомендации по совершенствованию ее деятельности.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	Рассмотреть процесс предоставления услуги питания в номерах, проанализировать деятельность и оснащение службы room-service , разработать направления совершенствования процесса предоставления услуг питания в номерах.
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Изучить оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Рассмотреть технологию оказания услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих
Продажи гостиничного продукта		
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги	Изучить и проанализировать спрос на рынке гостиничных услуг и подобрать соответствующий ассортимент для предприятия.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт	Разработать практические рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Оценить конкурентоспособность и разработать направления повышения конкурентоспособности гостиничного продукта и организации.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Оценить эффективность продаж гостиницы, проанализировать выбор рекламных инструментов, разработать комплекс маркетинга и обосновать инструментарий его реализации.

Руководитель ВКР при поступлении выпускной квалификационной работы на проверку проводит оценку выполнения обучающимся заданий и делает отметку о выполнении в листе оценки результатов освоения ППСЗ (Таблица 2), который вместе с другими документами в составе выпускной квалификационной работой предоставляется экзаменационной комиссии.

Оценка результатов освоения программы подготовки специалистов
среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

ФИО обучающегося _____			
обучающегося _____ курса _____ формы обучения группы _____			
Перечень компетенций		Показатели оценки	Отметка о выполнении
Код	Характеристика		
	©		

В процессе защиты дипломной работы каждый из членов уровня сформированности компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, в соответствии с критериями оценивания, установленными настоящей программой итоговой аттестации и заполняет оценочный лист, представленный в таблице 3.

Таблица 3

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

ФИО обучающегося _____					
обучающегося _____ курса _____ формы обучения группы _____					
Перечень компетенций		ВКР (содержание и оформление)	Доклад	Вопросы	Отметка об освоении
Код	Характеристика				

По результатам защиты выпускной квалификационной работы председателем экзаменационной комиссии на каждого выпускника, прошедшего процедуру защиты на основании коллегиального обсуждения и с учетом оценочных листов, заполненных членами экзаменационной комиссии, заполняется Протокол по оценке результатов освоения ППСЗ по форме, представленной в таблице 4, который является основой для составления Протокола заседания экзаменационной комиссии.

ПРОТОКОЛ

по оценке результатов освоения программы подготовки специалистов
среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

ФИО обучающегося _____
обучающегося _____ курса _____ формы обучения группы _____

Перечень компетенций		Отметка об освоении
Код	Характеристика	

В протоколе заседания экзаменационной комиссии по приему аттестационного испытания (форма протокола приведена ниже) отражаются: перечень заданных обучающемуся вопросов и характеристика ответов на них, мнения председателя и членов экзаменационной комиссии о выявленном в ходе аттестационного испытания уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач, а также о выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося.

Кроме того, в протоколе заседания экзаменационной комиссии отражаются характеристика ответов на замечания, изложенные в отзыве руководителя выпускной квалификационной работы, а также в рецензии (при наличии рецензии).

Протоколы заседаний комиссий подписываются председателем и секретарем экзаменационной комиссии.

ПРОТОКОЛ № _____
 заседания экзаменационной комиссии
 (высшее образование)

« _____ » _____ 20__ г.

По рассмотрению выпускной квалификационной работы - дипломной работы студента (далее ВКР)

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (факультет, специальность)

на тему: _____

Присутствовали: председатель _____

члены: _____

ВКР выполнена под руководством _____
 при консультации _____

В ГЭК представлены следующие материалы:

- а) копия приказа ректора Университета о допуске обучающихся к итоговой аттестации;
- б) копия приказа ректора Университета о закреплении тем выпускных квалификационных работ за обучающимися и назначении руководителей;
- в) зачетная книжка студента;
- г) ВКР на _____ листах и чертежи на _____ листах;
- д) отзыв руководителя ВКР;
- е) рецензия на ВКР.

После сообщения о выполненной работе обучающемуся были заданы следующие вопросы: (указать ФИО лиц, задавших вопросы)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Характеристика ответов обучающегося на заданные ему вопросы, а также на замечания в отзыве руководителя и в рецензии _____

—

Мнения председателя и членов ГЭК: (о выявленном уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач и выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося):

Признать, что обучающийся выполнил и защитил ВКР с оценкой _____

Присвоить _____
(фамилия, имя, отчество)

квалификацию _____

Председатель ГЭК _____

Секретарь ГЭК _____

Успешное прохождение итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа об уровне образования и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

Критерии оценки

Результаты аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

«отлично» - содержание и защита дипломной работы свидетельствуют о сформированности у выпускника общих и профессиональных компетенций в полном объеме. Высокий уровень и качество выполнения дипломной работы, четкий и обоснованный доклад по всем разделам работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы, четко названы цель, задачи, предмет и объект исследования, правильные и содержательные ответы на вопросы

Выпускник уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. После каждого раздела автор работы делает самостоятельные выводы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Количество источников более 15. Все они использованы в работе. Работа выполнена и представлена на кафедру в надлежащие сроки. Положительный отзыв руководителя и рецензента (при наличии);

«хорошо» - содержание и защита дипломной работы свидетельствуют о сформированности у выпускника общих и профессиональных компетенций.

Высокий уровень и качество выполнения дипломной работы, четкий и обоснованный доклад по всем разделам дипломной работы. Логика изложения, в общем и целом присутствует - одно положение вытекает из другого. Правильные ответы на большинство вопросов членов экзаменационной комиссии на защите работы. Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. После каждого раздела автор работы делает выводы. Отдельные выводы имеют неточности. Использует наглядный материал. Изучено более десяти источников. Автор ориентируется в использованных источниках. Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок. Работа выполнена и представлена на кафедре в надлежащие сроки. Положительный отзыв руководителя и рецензента (при наличии);

«удовлетворительно» - содержание и защита дипломной работы свидетельствуют о сформированности у выпускника общих и профессиональных компетенций. Выполнение дипломной работы в полном объеме, нечеткий или неполный доклад по разделам дипломной работы, ошибки или затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Автор, в целом, владеет содержанием работы; но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Изучено около десяти источников. Автор слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг. Представленная ВКР имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям. Работа представлена на кафедре своевременно. Удовлетворительный отзыв руководителя и рецензента (при наличии);

«неудовлетворительно» - содержание и защита дипломной работы свидетельствуют об отсутствии у выпускника профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО. Некачественное выполнение дипломной работы, доклад обучающегося не отражает существа темы и содержания дипломной работы. Автор не ориентируется в терминологии работы. Отсутствие ответов или неправильные ответы на вопросы членов экзаменационной комиссии на защите. Большая часть дипломной работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует. Автор совсем не ориентируется в использованных в работе источниках. Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок. Работа сдана с нарушением сроков представления работы на кафедру при удовлетворительном отзыве рецензента и руководителя (при наличии).

**Шкала оценивания результатов
защиты выпускной квалификационной работы**

Оценки	Уровень освоения компетенций
отлично	компетенции освоены
хорошо	
удовлетворительно	
неудовлетворительно	компетенции не освоены

После подведения итогов комиссией председатель экзаменационной комиссии объявляет всем присутствующим результаты защиты и сообщает, что защитившемуся присвоена квалификация «менеджер».

Успешное прохождение итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа об уровне образования и о квалификации.

**Примерная тематика выпускных квалификационных работ
(дипломных работ) для студентов СПО по специальности
43.02.11 «Гостиничный сервис»**

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

1. Внедрение информационных систем бронирования в гостинице.
2. Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг и направления ее совершенствования.

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

3. Организация деятельности службы приема и размещения гостиницы и направления ее совершенствования.

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

5. Обеспечение системы безопасности в гостинице.
6. Организация обслуживания гостей во время проживания.
7. Особенности организации питания в гостинице.
8. Оценка работы службы бытового обслуживания гостиницы и направления ее совершенствования.
9. Повышение конкурентоспособности услуг питания в гостинице.
10. Развитие дополнительных услуг в гостинице.
11. Разработка и реализация анимационных программ в гостинице.
12. Разработка стандартов обслуживания в гостинице.
13. Управление качеством обслуживания в гостинице.

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

14. Маркетинговые технологии в гостиничном бизнесе.
15. Организация деятельности гостиничных цепей.
16. Организация продаж гостиничного продукта.
17. Организация рекламной деятельности в гостиничном бизнесе.
18. Оценка эффективности предприятий гостиничного сервиса.
19. Разработка программы лояльности клиентов гостиницы.
20. Разработка фирменного сервис-стиля гостиницы.
21. Совершенствование сервисной деятельности гостиницы на основе диверсификации услуг.
22. Совершенствование системы сбыта гостиничных услуг.
23. Стимулирование продаж гостиничного продукта.
24. Организация маркетинговой деятельности в гостиничном бизнесе.
25. Разработка программ лояльности как направление повышения конкурентоспособности предприятия.
26. Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

27. Кадровая политика предприятий гостиничного сервиса.
28. Развитие корпоративной культуры на предприятиях гостиничного сервиса.
29. Управление персоналом гостиницы.
30. Формы и методы мотивации персонала гостиницы.
31. Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса и направления ее совершенствования.

Перечень литературных и иных источников для подготовки к государственной итоговой аттестации

1. Барчуков, И. С. Санаторно-курортное дело [Текст]: учебное пособие / И.С. Барчуков. Юнити-Дана, 2012 <http://www.knigafund.ru/books/164379>
2. Савич, Е. Л., Гурский, А. С., Ложечник, В. П. Устройство и эксплуатация автомобилей для международных перевозок РИПО 2016 г. 412 страниц <http://www.knigafund.ru/books/207976>
3. Федоров Н.В. Управление персоналом : учебное пособие / Н.В. Федорова, О.Ю. Минченкова. — Москва : КноРус, 2016. — 216 с. <https://www.book.ru/book/917085>
4. Шалягина, О. Н. Организация обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте: учебное пособие РИПО 2016 г. 352 страницы <http://www.knigafund.ru/books/207987>
5. Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество Альпина Паблишер 2016 г. 347 страниц <http://www.knigafund.ru/books/226333>

6. Шоул, Д. Реальные полномочия : самостоятельность сотрудников как ключ к успеху Альпина Паблишерз 2016 г. 183 страницы <http://www.knigafund.ru/books/239657>
7. Шоул, Д. Лояльный клиент. Как превратить разгневанного покупателя в довольного за 60 секунд = Loyal for life. How to Take Unhappy Customers from Hell to Heaven in 60 Seconds or Less Альпина Паблишерз 2016 г. 112 страниц <http://www.knigafund.ru/books/239914>
8. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц [Текст].
9. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Текст].
10. ГОСТ Р 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения [Текст].
11. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения [Текст]
12. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования [Текст].
13. ГОСТ Р 55881-2013 Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма [Текст].
14. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Текст].
15. Виноградова, М. В., Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 464 с.
16. Голубев, А. П. Английский язык для специальности "Туризм" [Текст] : учеб. для студентов СПО / А. П. Голубев, Е. И. Бессонова, И. Б. Смирнова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2015. - 192 с.
17. Горенбург, М. А., Гостиничный менеджмент [Текст] : Учебное пособие / М.А. Горенбург, В.В. Гончаров. - Троицкий мост, 2013. - 376 с.
18. Докторов, А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. В. Докторов, О.Е. Мышкина. - М. : Альфа-М : Инфра-М, 2012. - 208 с.
19. Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Текст] : учеб. для СПО / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2016.
20. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. для СПО / М. А. Ёхина. - 6-е изд., перераб. . - Ростов н/Д : Феникс, 2015.- 238 с.
21. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Текст] : учеб. для СПО / М. А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2016. - 304 с.
22. Иваницкая, Т. Ю. Индустрия гостеприимства [Текст] : учеб. пособие для студентов СПО спец. «Туризм», «Гостиничный сервис» / Т.Ю. Иваницкая. - Белгород: Изд-во БУКЭП, 2012.- 161 с.
23. Исаев, Г. Н. Информационные технологии [Текст] : учебное пособие / Г.Н. Исаев. - М.: Омега-11, 2012 . - 464 с.

24. Каплунова, И. В. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов [Текст] : учеб.пособие / И.В. Каплунова, Е. В. Чурсина. - Белгород: Изд-во БУКЭП, 2012 - 245 с.

25. Кожевникова, С. Ю. Технология организации деятельности предприятий питания[Текст] : учебное пособие / С. Ю. Кожевникова. - СПб. : Изд- во СПбГЭУ, 2015,- 110 с.

26. Любавина, Н. Л. Технология и организация туроператорской деятельности [Текст] : учеб. пособие для СПО / Н. Л. Любавина, Л. А. Короленко, Т. А. Нечаева. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 288 с.

27. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта [Текст] : учеб. пособие / Е. И. Мазилкина. - М. : Альфа-М; Инфра-М, 2014. - 207 с.

28. Макринова, Е. И. Анимационный сервис [Текст] : учеб. Пособие / Е.И. Макринова, М.Г. Мухина. Белгород: Изд-во БУКЭП, 2012.

29. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учеб. пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб.: Троицкий мост, 2013

30. Макринова, Е. И. Состояние и тенденции развития регионального рынка гостиничных услуг [Текст] / Е. И. Макринова, Е.О. Святая // Фундаментальные исследования. - 2014 г. - №5-3. - С. 539-544

31. Макринова, Е. И. Обучающаяся организация как современная концепция развития персонала гостиницы [Текст] / Е. И. Макринова, С.Е. Трунова // Современные проблемы науки и образования. - 2012 г. - №6. - С. 410

32. Макринова, Е. И. Стимулирование сбыта туристского продукта с использованием интегрированных маркетинговых коммуникаций [Текст] : моногр./ Е.И. Макринова, И.В. Каплунова, В.В. Пигорева - : Белгород: Изд-во БУКЭП, 2012. - 94 с.

33. Макринова, Е. И. Фирменный стиль в гостеприимстве [Текст] : учеб. пособие / Е. И. Макринова, М. Г. Мухина. - Белгород : Изд-во БУКЭП, 2012. - 174 с.

34. Песоцкий, Е. А. Реклама и мотивация потребителей [Текст] /Е.А. Песоцкий.- 2-е изд.- М.: Дашков и К, 2012.-224 с.

- Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Текст] : учеб. для СПО / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. 320 с.

35. Родионова, Н. С. Организация гостиничного дела [Текст] : Учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева., Е.А. Высотина. - Троицкий мост, 2013. — 352 с.

36. Роздольская, И. В. Организация и менеджмент гостиничного хозяйства [Текст] : Учеб. пособие / И. В. Роздольская., Ю. А. Мозговая, О. А. Немченко - Белгород : Изд-во БУКЭП, 2012.-640 с.

37. Роздольская, И. В. Маркетинговые исследования в туризме [Текст] : учеб. пособие / И.В. Роздольская, Н.М. Тягунова, Ю.А. Мозговая - Белгород: Изд-во БУКЭП, 2012-466 с.

38. Романович. Ж. А. Сервисная деятельность: [Текст] Учебник/ Ж.А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича.- 6-е изд., пере-раб. и доп.- М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2013.- 284 с.

39. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст] : Учеб. пособие / А.Э. Саак. - СПб.: Питер, 2012. - 429 с.

40. Словарь-справочник «Туризм, гостеприимство, сервис» - М.: Аспект пресс 2012.

41. Современные подходы к повышению качества подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства : сб. докладов по материалам IV Всероссийской научно-практической интернет-конференции «Спрос и предложение на рынке труда и рынке образовательных услуг в регионах России». Кн. 1. - Петрозаводск: Изд-во ПетрГУ, 2012. - С. 172-182.

42. Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

43. Чернов, В. А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес [Текст] : учеб. пособие / В. А. Чернов .— 2-е изд., пере- раб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 .— Под ред. М.И. Баканова - ISBN 978-5-238-01633-7

44. Шандакова, Н. Н. Страхование дело в гостиничном бизнесе и туризме [Текст] : метод, рек. по преподаванию дисциплины / Н. Н. Шандакова. - Белгород : Изд-во БУКЭП, 2012. - 118 с.

45. Шматько, Л. П. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] : Учеб. Пособие / Л.П. Шматько. - 3- е изд., испр. и доп. - М.: МарТ, 2012. - 347 с.

46. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (в ред. постановлений Правительства РФ от 01.02.2005 № 49): Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025.

47. Правила оказания услуг общественного питания (в ред. Постановлений Правительства РФ от 10.05.2007 № 276): Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1036.

Перечень периодических изданий

1. Современные проблемы сервиса и туризма;
2. Сервис plus;
3. Гостиничное дело;
4. Менеджмент в России и за рубежом;
5. Маркетинг в России и за рубежом.

По всем темам рекомендуется использовать Internet-ресурсы:

1. Электронная библиотека: <http://book.ru>
2. Электронная библиотечная система: <http://www.knigafund.ru>
3. СДО БУКЭП Прометей – <http://cdo.bupk.ru>
4. Сайт Росстата РФ: <http://www.gks.ru>

Программа итоговой аттестации рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии. Протокол от «25» июня 2020 г. №4а.

Председатель комиссии



Семенова С.В.

Программа итоговой аттестации обсуждена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления от «25» июня 2020 г., протокол № 12а.

Зав. кафедрой экономики и управления, к.э.н., доц.



Миргородская О.А.

Программа итоговой аттестации обсуждена и одобрена на заседании Ученого совета университета с участием председателя экзаменационной комиссии по программе подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
КООПЕРАЦИИ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ КООПЕРАЦИИ (филиал)



Утверждаю:
Ректор университета,
профессор

В.И. Теплов

«31» августа 2020 года

**ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ,
ВНЕСЕННЫХ В ПРОГРАММУ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
НА 2020-2021 УЧЕБНЫЙ ГОД**

по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

(код и наименование направления подготовки)

(на базе основного общего образования)

Раздел документа	Содержание изменений
I. Общие положения	Изменения не вносились
II. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения	Внесены изменения, связанные с заключением договоров с: - ООО «КноРус медиа» сроком с 31.08.2020 г. по 31.08.2021 г. изменен срок действия договора (ЭБС Book.ru); - ООО «НексМедиа» сроком с 31.08.2020 г. по 31.08.2021 г. изменен срок действия договора (ЭБС Университетская библиотека онлайн); - ООО «ИТК Троицкий мост» сроком с 31.08.2020 г. по 31.08.2021 г. изменен срок действия договора (ЭБС Троицкий мост).

Программа государственной итоговой аттестации изменена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления.

И.о. зав. кафедрой

Миргородская О.А.

Протокол от «31» августа 2020 г. № 14а.

Одобрена Научно-методическим советом института.

Протокол от «31» августа 2020 г. № 9.