

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Директор Колледжа ПсковГУ

Заместитель директора по учебной работе


_____ В.В. Однoboков



_____ В.С. Белов

«14» декабря 2018 г.

«14» декабря 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

Очная форма обучения

Квалификация выпускника **менеджер**

Псков
2018

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
Педагогического совета Колледжа ПсковГУ

протокол № 3 от "14" декабря 2018 г.

Заместитель директора
по учебной работе
Колледжа ПсковГУ



О.В.Ефимова

Пояснительная записка

1.1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Программа государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис определяет цель, задачи, структуру, содержание, порядок государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, критерии оценки защиты выпускных квалификационных работ, особенности проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 16.08.2013 N 968 (ред. от 31.01.2014) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающихся по специальности при решении конкретных практических задач, определять уровень подготовки выпускника к профессиональной деятельности.

Задачи государственной итоговой аттестации:

- Комплексная оценка уровня подготовки выпускника и определение степени сформированности общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.
- Принятие решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче выпускнику документа государственного образца об уровне образования и квалификации.
- Выработка рекомендаций и предложений по совершенствованию подготовки выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре учебного плана

Государственная итоговая аттестация (ГИА) является завершающим этапом процесса освоения обучающимися образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

ГИА реализуется в последнем 6 семестре обучения в течение двух недель на отделении «Туризм и сфера обслуживания».

2. Структура государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) в виде дипломной работы.

Результаты государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка «неудовлетворительно» означает не прохождение государственного аттестационного испытания.

3. Требования к выпускным квалификационным работам

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

3.1. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

Область профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

Менеджер (базовой подготовки) готовится к следующим видам деятельности:

Бронирование гостиничных услуг.

Прием, размещение и выписка гостей.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Продажа гостиничного продукта.

Выполнение работ по одной профессии "Горничная".

3.2. Вид и задачи выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы.

Основными задачами подготовки выпускниками ВКР являются:

- закрепление, углубление теоретических знаний и практических умений обучающихся, их применение в профессиональной деятельности;
- исследование, обобщение и анализ передового профессионального опыта, эмпирического материала;
- библиографическая работа по проблеме с привлечением современных информационных технологий.
- представление итогов проведенного исследования в виде письменной работы, оформленной в соответствии с требованиями.

Этапы выполнения ВКР, требования к структуре, объему, содержанию и оформлению, а также перечень обязательных и рекомендуемых документов, представляемых к защите обозначены в Методических указаниях по выполнению выпускной квалификационной работы.

4. Комплекс оценочных средств государственной итоговой аттестации

4.1. Перечень компетенций образовательной программы, проверяемых в ходе защиты выпускной квалификационной работы

Планируемые результаты прохождения защиты выпускной квалификационной работы (ВКР), соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП:

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.

ОК 3. 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.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

В результате защиты ВКР при освоении компетенций обучающийся должен:

Знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
- методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов;

- безопасные условия труда использования гигиенических средств;
- технику безопасности при эвакуации в случае аварии;
- противопожарную защиту объекта;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними

организациями;

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- идентифицировать травмирующие и вредные факторы производственной среды;
- составлять отчет о несчастном случае по форме Н-1 и рассчитывать коэффициент безопасности для конкретных условий;
- проводить инструктаж по охране труда на конкретном рабочем месте;
- составлять карту условий труда на рабочем месте;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;

- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

Иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

4.2. Порядок, критерии и шкала оценивания уровня освоения компетенций в ходе защиты выпускной квалификационной работы

Оценивание сформированности компетенций выпускника осуществляется:

- Государственной экзаменационной комиссией (в процессе защиты ВКР).
- Рецензентом (рецензент оценивает качество выполнения ВКР по определённым критериям, отмечает достоинства и недостатки работы).
- Руководителем ВКР (в отзыве; оценивает умения и навыки выпускника и отмечает достоинства и недостатки).

При оценивании сформированности компетенций по освоению ОПОП используется традиционная 5-балльная шкала.

4.3. Описание показателей, критериев и шкалы оценивания уровня освоения компетенций в ходе защиты выпускной квалификационной работы

Критерии	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочное средство
	Освоена (отлично)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена частично (удовлетворительно)	Не освоена (неудовлетворительно)	
1	2	3	4	5	6
Обоснованность выбора и актуальность темы исследования	-тема актуальна, и её актуальность раскрыта в полном объеме	-тема актуальна, и её актуальность раскрыта	-тема актуальна, но её актуальность раскрыта неполно	-тема актуальна, и её актуальность не раскрыта	ВКР (текст работы, исследовательская часть). Доклад Вопросы членов ГЭК
Обоснование практической и теоретической значимости исследования	- в работе обоснована ее практическая и теоретическая значимость; -цель, поставленная в работе, достигнута полностью, о чём свидетельствуют последовательность и глубина изложения материала, сформулированные задачи решены; - работа имеет несомненную практическую значимость	-в работе раскрыта практическая и теоретическая значимость; -цель, поставленная в работе, достигнута полностью; -есть замечания к последовательности и глубине изложения материала, сформулированные задачи решены; -работа имеет определённую практическую значимость	-в работе не полностью раскрыта практическая и теоретическая значимость; -цель, поставленная в работе, достигнута не полностью, т.к. не решены некоторые сформулированные задачи; -есть замечания к последовательности и глубине изложения материала; -работа имеет определённую практическую значимость	-в работе сделана попытка описать практическую и теоретическую значимость; -цель, поставленная в работе, достигнута не полностью, т.к. не решено большинство сформулированных задач; -есть существенные замечания к последовательности и глубине изложения материала; -работа не имеет практической значимости	ВКР (текст работы, исследовательская часть). Доклад Вопросы членов ГЭК
Уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала	-обучающийся демонстрирует высокий уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала по теме ВКР	-обучающийся демонстрирует достаточный уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала по теме ВКР	-обучающийся демонстрирует пороговый уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала по теме ВКР	- обучающийся демонстрирует недостаточный уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала по теме ВКР	

<p>Наличие в ВКР результатов, которые в совокупности решают конкретную научную и (или) практическую задачу, или - результатов (теоретических и (или) экспериментальных), которые имеют существенное значение для развития конкретных направлений в определенной отрасли права, или - научно - обоснованных разработок, использование которых в полном объеме обеспечивает решение прикладных задач</p>	<p>ВКР содержит: результаты, которые в совокупности решают конкретную научную и (или) практическую задачу, или результаты (теоретических и (или) экспериментальных), которые имеют существенное значение для развития конкретных направлений в определенной отрасли науки; или - научно-обоснованные разработки, использование которых в полном объеме обеспечивает решение прикладных задач;</p>	<p>ВКР содержит: результаты, которые в основном решают конкретную научную и (или) практическую задачу; или результаты (теоретические и (или) экспериментальные), которые имеют определенное значение для развития конкретных направлений в определенной отрасли науки; или - научно-обоснованные разработки, использование которых в основном обеспечивает решение прикладных задач</p>	<p>ВКР содержит: результаты, которые частично решают конкретную научную и (или) практическую задачу; или результаты (теоретические и (или) экспериментальные), которые имеют несущественное значение для развития конкретных направлений в определенной отрасли науки; или - научно-обоснованные разработки, использование которых частично обеспечивает решение прикладных задач;</p>	<p>ВКР содержит: результаты, которые в совокупности не решают конкретную научную и (или) практическую задачу; или результаты (теоретические и (или) экспериментальные), которые не имеют существенного значения для развития конкретных направлений в определенной отрасли науки; или - научно-обоснованные разработки, использование которых не обеспечивает решение прикладных задач;</p>	
<p>Обоснованность и четкость сформулированных выводов</p>	<p>положения, выносимые на защиту, сформулированы четко и грамотно; выводы сделаны грамотно, отражают сущность проделанной работы и позволяют судить о достоверности исследования</p>	<p>положения, выносимые на защиту, сформулированы грамотно, выводы позволяют судить о достоверности исследования, но не в полном объеме отражают сущность проделанной работы</p>	<p>нет чёткости в формулировке положений, выносимых на защиту; выводы не в полном объеме отражают сущность проделанной работы и не позволяют судить о достоверности исследования</p>	<p>положения, выносимые на защиту, сформулированы неграмотно выводы сделаны неграмотно, не отражают сущность проделанной работы и не позволяют судить о достоверности исследования</p>	
<p>Адекватность использования методов исследования</p>	<p>- методы исследования адекватны заявленным целям и задачам ВКР</p>	<p>- методы исследования адекватны заявленным целям и задачам ВКР</p>	<p>- методы исследования адекватны заявленным целям и задачам ВКР</p>	<p>- методы исследования не адекватны заявленным целям и задачам ВКР</p>	

Объем и уровень анализа нормативной, научной литературы, судебной практики по исследуемой проблеме, релевантность, полнота, корректность и содержание цитирования, логичность изложения	- работа свидетельствует о глубоком анализе литературы по теме исследования	- в работе проводится анализ литературы по теме исследования	- в работе сделана попытка анализа литературы по теме исследования	- работа носит реферативный характер	
Критерии оформления: владение научным стилем изложения, орфографическая и пунктуационная грамотность	- работа написана грамотно и аккуратно	- работа написана грамотно, однако имеется ряд исправлений	- работа написана с ошибками, и имеется много исправлений	- работа написана неграмотно	
Соответствие формы представления работы требованиям, предъявляемым к оформлению данных работ	- оформление и объем работы соответствуют всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода; работа содержит все необходимые документы и приложения	- оформление и объем работы соответствуют всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода, однако имеются незначительные замечания; работа содержит все необходимые документы и заявленные приложения, однако имеются замечания по последовательности приложений	- оформление и объем работы соответствуют не всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода; работа содержит все необходимые документы, но отсутствуют некоторые заявленные приложения, имеются замечания по их последовательности	- оформление и объем работы соответствуют не всем требованиям, предъявляемым к работам такого рода, имеются значительные замечания; работа содержит не все необходимые документы, имеются значительные замечания по наличию и последовательности заявленных приложений	

4.4. Описание шкалы оценивания защиты выпускной квалификационной работы

Оценка «отлично» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием согласно СТП 2.03-2005, имеет подписи выпускника, положительные подписи руководителя ВКР и рецензента;

- работа характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями, базируется на практическом материале;

- при защите обучающийся показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует терминологией, использует иллюстрационный материал (таблицы, схемы, графики, диаграммы, флаеры и т.п.) или раздаточный материал;

- на все поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны исчерпывающие ответы;

- речь выпускника отличается логической последовательностью, четкостью, прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт, профессионально обозначить пути решения задач.

Оценка «хорошо» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием согласно СТП 2.03-2005, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР и рецензента;

- поставленные задачи в ВКР недостаточно полно выполнены, либо предложения не вполне обоснованы;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы;

- при защите ВКР обучающийся уверенно владеет содержанием работы и использует иллюстрационный материал (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, но не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием согласно СТП 2.03-2005, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР и рецензента;

- ВКР отличается поверхностным изложением либо в ней просматривается непоследовательность изложения материала или представлены необоснованные предложения;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы;

- доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути поставленной задачи и не отображает способов ее решения;

- на поставленные вопросы по тематике данной ВКР даны неполные, слабо аргументированные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР не отвечает общим требованиям, отсутствуют либо теоретическая, либо практическая части;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются серьезные критические и замечания, но выставлена удовлетворительная оценка;

- при защите выпускник не показывает знания теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены иллюстрационные материалы и раздаточный материал;

- выпускник не понимает вопросов по тематике данной ВКР и не знает ответов на теоретические вопросы, требующие элементарных знаний профессиональных модулей.

4.5. Оценочные средства для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе защиты выпускной квалификационной работы

Примерная тематика выпускных квалификационных работ в соответствии с видами профессиональной деятельности выпускника, перечисленными в ОПОП.

1. Роль руководителя в организации обслуживания гостей на примере гостиничного предприятия г. Пскова.
2. Персонал как основное условие предоставления качественной услуги в сфере гостеприимства.
3. Специфика конфликтологии в сфере услуг на примере гостиничного предприятия.
4. Актуальность стандартов обслуживания в гостиничном предприятии в условиях конкуренции в сфере гостиничных услуг региона.
5. Актуальные аспекты системы безопасности гостиничного предприятия в современных условиях.
6. Особенности функционирования гостинично - ресторанного комплекса в современных условиях на примере ООО «Ле Меридиан» г. Пскова.
7. Особенности организации работы основных служб гостиничного предприятия разной вместимости на примере гостиниц «Транзит» и «Рижская» г. Пскова.
8. Услуги питания гостиничного предприятия как необходимая составляющая конкурентоспособности организации.
9. Современные маркетинговые стратегии рынка гостиничных услуг на примере гостиничного предприятия г. Псков.
10. Модели организации гостиничного бизнеса в Псковской области.
11. Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах г. Пскова.
12. Формирование стандарта качества обслуживания клиентов на примере санаторно-курортного учреждения Псковской области.
13. Взаимодействие органов власти и частного предпринимательства в сфере гостиничного сервиса и туризма.
14. Анализ рыночных возможностей и разработка комплексного маркетинга на предприятии гостиничного хозяйства.

15. Понятие культуры служебных отношений в гостиничном сервисе как необходимого условия профессиональной деятельности работников индустрии гостеприимства.
16. Мотивация персонала туристских организаций как средство стимулирования продаж.
17. Основные пути повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия в современных социально-экономических условиях.
18. Повышение качества обслуживания клиентов по программе «Тайный покупатель» на примере гостиничных предприятий г.Пскова.
19. Рекламные компании и их роль в формировании имиджа гостиничного предприятия.
20. Анализ конкурентных преимуществ предприятий гостиничного хозяйства.
21. Характеристики моделей поведения покупателя сферы гостиничного сервиса.
22. Особенности продвижения услуг гостиничного предприятия в интернет-ресурсах.
23. Особенности организации обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в гостинице.
24. Роль человеческого фактора в работе хозяйственной службы гостиничного предприятия.
25. Анализ программ лояльности клиентов гостиничных предприятий г. Пскова.

Оценочными средствами являются ВКР, доклад автора ВКР во время защиты, ответы на вопросы членов ГЭК.

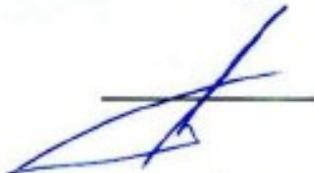
ВКР, доклад автора ВКР на защите должны соответствовать по своей структуре и содержанию как общим требованиям к ВКР, так и методическими указаниями по подготовке и защите ВКР.

5. Особенности проведение государственной итоговой аттестации инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных особенностей и состояния здоровья на основании Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 16 августа 2013 г. N 968 г. Москва «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

Разработчики:

ПсковГУ преподаватель
Колледжа ПсковГУ  Л.Р. Кузыченко

Эксперты: Директор
ЗАО Гостиница
«Октябрьская»  О.А. Товстик

Директор
ООО «СИТИ Сервис»
ГК «Покровский»  И.В. Кухи