

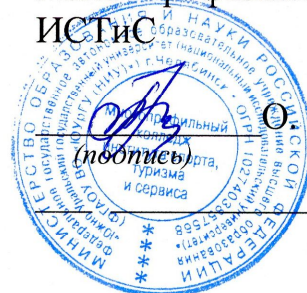
ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Многопрофильного колледжа

ИСТиС



О.Б. Прохорова

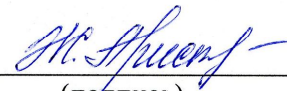
2017 г.

ПРОГРАММА государственной итоговой аттестации выпускников

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
присваиваемая квалификация менеджер
разработчик Многопрофильный колледж ИСТиС

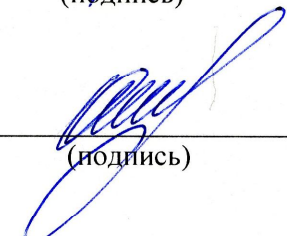
Программа составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Минобрнауки от 07.05.2014 г. № 475.

Заместитель директора по УВР
(должность)


(подпись)

Ж.Г. Аристова

Разработчик программы
Специалист по УМР
(должность)


(подпись)

О.А. Швецова

Челябинск 2017

1. Общие положения

1.1. Цель и структура ГИА

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению видов профессиональной деятельности и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (ОПОП СПО).

Государственная итоговая аттестация (ГИА) выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис включает:

- защиту выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

1.2. Виды профессиональной деятельности выпускника

Образовательной программой по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис предусматривается подготовка выпускников к следующим видам профессиональной деятельности:

- бронирование гостиничных услуг;
- прием, размещение и выписка гостей;
- организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- продажи гостиничного продукта;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

1.3. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения ОПОП СПО

Планируемые результаты освоения ОПОП СПО – компетенции	Виды аттестации		
	«внутренняя» система оценки – промежуточная аттестация		«внешняя» система оценки – ГИА
	ПМ, завершающий формирование компетенции	Практика, завершающая формирование компетенции	
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	ПП.01	Защита ВКР
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	ПП.01	Защита ВКР
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	ПП.01	Защита ВКР
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	ПП.02	Защита ВКР
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	ПП.02	Защита ВКР
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	ПП.02	Защита ВКР

услуг			
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	ПП.02	Защита ВКР
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	ПП.02	Защита ВКР
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей	ПП.02	Защита ВКР
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.03	Защита ВКР
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.03	Защита ВКР
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.03	Защита ВКР
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.03	Защита ВКР
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги	ПМ.04 Продажи гостиничного продукта	ПП.04	Защита ВКР
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт	ПМ.04 Продажи гостиничного продукта	ПП.04	Защита ВКР
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	ПМ.04 Продажи гостиничного продукта	ПП.04	Защита ВКР
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	ПМ.04 Продажи гостиничного продукта	ПП.04	Защита ВКР
ПК 5.1 Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения	ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким	ПП.05	Защита ВКР

городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	профессиям рабочих, должностям служащих		
ПК 5.2 Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПП.05	Защита ВКР
ПК 5.3 Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия	ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПП.05	Защита ВКР
ПК 5.4 Предоставлять дополнительные услуги	ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПП.05	Защита ВКР
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.03	Защита ВКР Портфолио
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.03	Защита ВКР Портфолио
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.03	Защита ВКР Портфолио
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач,	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	ПП.01	Защита ВКР Портфолио

профессионального и личностного развития			
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	ПП.01	Защита ВКР Портфолио
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.01 ПП.03 ПП.04	Защита ВКР Портфолио
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.01 ПП.03 ПП.04	Защита ВКР Портфолио
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг	ПП.01	Защита ВКР Портфолио
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПП.01 ПП.03 ПП.04	Защита ВКР Портфолио

1.4. Трудоемкость ГИА

Общая трудоемкость ГИА составляет 6 недель.

2. Выпускная квалификационная работа (ВКР)

2.1. Вид ВКР

Выпускная квалификационная работа по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис выполняется в виде дипломной работы (ДР).

2.2. Требования к содержанию, объему и структуре ДР

Структура дипломной работы

Титульный лист

Задание

Оглавление

Введение

1 Теоретическая часть

2 Практическая часть

3 Безопасность жизнедеятельности

Заключение

Список использованных источников

Приложения

Введение должно представлять характеристику объекта исследования, а также формулировку и обоснование темы ДР.

Во введении излагаются предмет исследования, актуальность темы, обоснованность выбора, значение темы, степень ее освещения в литературе, проблемы законодательства по исследуемому вопросу, цели исследования, ожидаемый результат.

Основная часть дипломной работы состоит из теоретической и практической частей.

В *теоретической части* дается теоретическое освещение темы на основе анализа имеющейся литературы. На данном этапе студент завершает описание теоретико-методологических предпосылок для всех последующих частей ВКР.

В работе опытно-практического характера первая глава посвящена рассмотрению основных понятий, используемых в выпускной квалификационной работе, их значение общепринятое или то, в котором использует его автор работы. Как правило, основные термины, определения, подлежащие рассмотрению, содержатся в названии работы, так например, при написании ВКР по теме «Использование современных технологий в индустрии гостеприимства» следует рассмотреть значение понятий: «современные технологии», «индустрии гостеприимства», «гостеприимство». Следует давать определения всем терминам, используемым в ВКР.

В первой главе при анализе литературы необходимо представить современное состояние проблемы. Здесь должны содержаться современные сведения об изучаемом объекте, соответствующие тематике ВКР, должен быть представлен материал, характеризующий состояние проблемы. В конце главы необходимо написать вывод.

В работах теоретического и опытно-экспериментального характера первая глава посвящается исследованию сущности проблемы, истории и современному состоянию ее осмысления. В ней анализируются основные теоретические проблемы, дается краткий исторический обзор, если это требует тема работы, характеризуются литературные источники, относящиеся к выбранной теме. С этой целью анализируются теоретические подходы различных авторов, специалистов, сопоставляются результаты их исследований, полученные в разное время.

Анализ теоретических проблем не должен выглядеть как переписывание из других источников. Каждый раз, когда автор выпускной квалификационной работы пользуется чужими фактами, суждениями, необходимо ссылаться на автора и год издания источника этих данных. Это позволяет видеть в какой части работы обучающийся пользуется положениями, заимствованными из литературных источников, а где приводит свои собственные мысли, заключения, соображения.

Отправными словами при анализе литературных источников должны быть: автор отмечает, показывает, подчеркивает, выражает и т.д.

Данная глава заканчивается заключением, в котором в обобщенном виде представлена картина состояния вопроса на данном отрезке времени.

Практическая часть может быть представлена методикой, анализом данных, продуктом деятельности в соответствии с видами профессиональной деятельности. Этот раздел по значимости является центральным и на его долю должна приходиться большая часть выпускной квалификационной работы. Он представляет собой практическую часть работы и выполняется по материалам, собранным во время преддипломной практики. В разделе описываются технологии, используемые в сфере гостиничного сервиса на примере конкретного гостиничного предприятия или любого средства размещения. При этом в зависимости от темы в работу могут включаться аналитические, экономические и маркетинговые вопросы.

В работе опытно-практического характера вторая глава начинается с описания предприятия, на котором студент проходил практику. Необходимо указать форму собственности и расположение предприятия, определить его организационную структуру,

дать характеристику структурных подразделений, отобразив функциональные связи и зависимости между подразделениями, рассмотреть должностные инструкции.

Во второй главе необходимо провести сравнение деятельности рассматриваемого предприятия и конкурентов; выявить основные проблемы в деятельности гостиничного предприятия и определить пути их решения. Сделав анализ деятельности предприятия, рассмотрев технологии оказания гостиничных услуг, студент формулирует конкретные рекомендации по рассмотренным проблемам.

В работах теоретического и опытно-экспериментального характера вторая глава имеет аналитический характер. Она посвящается анализу состояния дел в отрасли (российский, региональный, местный уровни), дается общая оценка результатов деятельности; большая часть главы отводится характеристике исследуемого объекта, анализу принципов его деятельности, системы клиентуры, выявляются конкуренты, дается их сравнительная характеристика. Главной составляющей главы является тематический анализ.

В аналитической части целесообразно исследовать:

- рынок предложения гостиничных услуг и место на нем конкретного гостиничного предприятия (или средства размещения);
- количественные и качественные характеристики рассматриваемого предприятия; производственно-хозяйственные показатели предприятия на материалах которого выполнена дипломная работа (параграф 2.2):
- название и организационно-правовая форма, основные и дополнительные виды деятельности, технический уровень оснащенности и др.;
- организационная структура управления, функциональные связи и зависимости между подразделениями; структура затрат на производство предоставляемых услуг и др.

В аналитической главе необходимо провести сравнение деятельности рассматриваемого предприятия и конкурентов; заканчивается глава выявлением основных проблем деятельности предприятия и определением рекомендаций по совершенствованию тех или иных аспектов деятельности (параграф 2.3).

Материалы практики в ВКР могут быть представлены как иллюстрации к конкретной ситуации, либо в виде схем, таблиц, графиков, конкретных документов и т.д.

Материал глав и параграфов должен излагаться последовательно с логическим переходом от одного к другому. Каждая глава и параграф должны завершаться кратким самостоятельным выводом по очередному этапу исследования.

Раздел *Безопасность жизнедеятельности* содержит следующие пункты:

- организация работ по охране труда и охране окружающей природной среды на предприятии / в организации / в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов);
- обеспечение безопасности труда на рабочем месте (исходя из видов профессиональной деятельности, заявленных в ФГОС)
- противопожарная профилактика на предприятии/ в организации / в подразделении организации (исходя из нормативно-правовых актов)

Заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов.

Заключение должно содержать выводы, к которым пришел автор исследования, и рекомендации о возможности использования или практического применения исследуемых материалов.

Заключение носит форму синтеза полученных в работе результатов. Его основное назначение – резюмировать содержание работы, подвести итоги проведенного исследования. В заключении излагаются полученные выводы и их соотношение с целью исследования, конкретными задачами, гипотезой, сформулированными во введении.

Проведенное исследование должно подтвердить или опровергнуть гипотезу исследования. В случае опровержения гипотезы даются рекомендации по возможному

совершенствованию деятельности в свете исследуемой проблемы. Заключение не должно составлять более пяти страниц текста.

Заключение должно содержать выводы, к которым пришел автор исследования, и рекомендации о возможности использования или практического применения исследуемых материалов. В заключении ВКР:

- подводятся итоги выполненного исследования в виде обобщения основных результатов применительно к изучаемому гостиничному учреждению;
- дается краткое освещение степени решения поставленных задач, обобщаются полученные результаты исследования данной темы в теоретическом и практическом аспектах;
- перечисляются негативные или позитивные условия, в которых развивается тема работы;
- даются рекомендации относительно возможностей применения полученных результатов в практической деятельности гостиницы;
- приводятся предложения по повышению эффективности, совершенствованию данного вида гостиничной деятельности, целесообразности практического внедрения предложений в гостиничном учреждении.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ.

Приложения располагаются в конце работы и оформляются в соответствии с рекомендациями.

В приложениях могут быть представлены таблицы, документы (проекты, копии, выписки из дел), статистические, социологические обзоры в виде схем, графиков.

Рекомендуемый *объем* дипломной работы составляет 40-50 листов формата А4 без учёта приложений.

2.3. Тематика ВКР:

- 1 Технология оказания услуг питания в системе гостеприимства на примере гостиницы «Аврора»
- 2 Анализ технологического процесса обслуживания гостей на примере гостиницы «Виктория»
- 3 Проблемы организации работы по обеспечению сохранности вещей проживающих в гостинице «Арбат» и пути их решения
- 4 Организация работы службы маркетинга и продаж на примере гостиницы Маркштадт» и способы ее совершенствования
- 5 Организация качественного обслуживания гостей в службе приема и размещения на примере гостиницы «Уралочка»
- 6 Организация деятельности службы питания в гостинице «Славянка»
- 7 Конфликты на предприятиях гостеприимства и способы их разрешения
- 8 Анализ системы управления крупным гостиничным комплексом на примере сети отелей «Radisson Blu»
- 9 Технология организации обслуживания гостей в гостинице «Мелиот»
- 10 Разработка комплекса мероприятий по организации качественного обслуживания в гостинице «Видгоф»
- 11 Оценка конкурентоспособности гостиничного бизнеса на примере гостиницы «Малахит»
- 12 Совершенствование технологии продаж гостиничных услуг на примере гостиницы «Березка»

- 13 Организация работы административно- хозяйственной службы в гостинице «Уралочка»
- 14 Организация бытового обслуживания в отеле «Видгоф»
- 15 Особенности организации анимационной деятельности в гостинице «Тишина»
- 16 Формирование спроса и стимулирование сбыта услуг в гостинице «Уралочка»
- 17 Основные направления развития малых гостиниц в современной индустрии гостеприимства на примере Челябинской области
- 18 Совершенствование организационно-управленческой структуры в целях повышения уровня сервиса на примере конгресс – отеля «Малахит»
- 19 Совершенствование сбытовой политики предприятия на основе рекламной деятельности в гостинице «Малахит»
- 20 Интерактивное мероприятие как средство формирования спроса и стимулирования сбыта в гостинице «Видгоф»
- 21 Стандарты общения персонала гостиницы с клиентами на примере гостиницы «Алмаз»
- 22 Способы эффективной организации деятельности room-serve на примере гостиницы «Park City»

Перечень тем ВКР на конкретный учебный год утверждается распоряжением директора за 6 месяцев до начала ГИА.

2.4. Методические рекомендации по выполнению ВКР

Методические рекомендации по выполнению ВКР представлены в Методических рекомендациях по подготовке и прохождению государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Методические рекомендации одобрены педагогическим советом Многопрофильного колледжа ИСТиС №1 от 31 августа 2017 г (Приложение 1).

2.5. Порядок подготовки к процедуре защиты ВКР

Темы выпускных квалификационных работ разработаны ведущими преподавателями образовательной программы 43.02.11 Гостиничный сервис в Многопрофильном колледже совместно со специалистами предприятий, организаций, заинтересованных в разработке данных тем.

Руководители выпускных квалификационных работ назначаются приказом директора колледжа. Основными функциями руководителя выпускной квалификационной работы являются:

- разработка индивидуальных заданий;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения выпускной квалификационной работы;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения выпускной квалификационной работы;
- подготовка письменного отзыва на выпускную квалификационную работу.

В период подготовки выпускной квалификационной работы составляется график консультаций по выполнению её разделов.

2.6. Процедура защиты ВКР

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии с участием не менее половины её членов.

Персональный состав ГЭК утверждается приказом ректора университета. В начале процедуры защиты выпускной квалификационной работы секретарь ГЭК представляет студента и объявляет тему работы, передает председателю ГЭК пояснительную записку и все необходимые документы, после чего выпускнику предоставляется слово для доклада. На доклад отводится не более 10 минут. По завершению доклада члены ГЭК имеют возможность задать вопросы обучающемуся. Вопросы членов ГЭК и ответы обучающегося записываются секретарем ГЭК в протокол. Далее секретарь зачитывает отзыв руководителя ВКР и рецензию на ВКР. Выпускнику предоставляется возможность ответить на замечания руководителя и рецензента.

2.7. Паспорт фонда оценочных средств защиты ВКР

Компетенции, освоение которых проверяется при защите ВКР	Показатели	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ОК 1 - ОК 9	Соответствие ВКР заявленной квалификации	Наличие всех разделов ВКР	2-5
		Глубина проработки проблемы исследования	2-5
		Наличие материала, подтверждающего практическую деятельность	2-5
		Наличие документационного подтверждения сформированности ОК в портфолио	2-5
	Качество презентации результатов работы	Оптимальное количество слайдов	2-5
		Оформление презентации (единый шаблон, цветовая гамма, шрифт)	2-5
		Логичность (оптимальная структура, последовательность этапов, выделение ключевых понятий)	2-5
	Навыки публичной дискуссии, защиты собственных идей	Доклад (содержание, логичность, профессиональный язык, свободное владение содержанием, ораторское мастерство)	2-5
		Ответы на вопросы (глубина профессиональных познаний, владение содержанием ВКР, умение держать себя по ситуации)	2-5
		Внешний вид (деловой стиль, корпоративная культура)	2-5
ПК 1.1 – ПК 1.3 ПК 2.1 – ПК 2.6	Осуществление видов	Точность выбора средств для выполнения гостиничных	2-5

ПК 3.1 – ПК 3.4 ПК 4.1 – ПК 4.4 ПК 5.1 – ПК 5.4	профессиональной деятельности	услуг	
		Соблюдение технологии при выполнении гостиничных услуг	
		Соблюдение норм охраны труда при осуществлении гостиничных услуг	

2.8. Процедура оценивания уровня подготовки студента при защите ВКР

Члены ГЭК в процессе защиты на основании представленных материалов и устного сообщения автора дают предварительную оценку ВКР и подтверждают соответствие полученного автором ВКР образования требованиям ФГОС. Членами ГЭК оформляются документы – «Оценочные листы» по каждой ВКР, а также выставляется рекомендуемая оценка по 4-х балльной системе. ГЭК на закрытом заседании обсуждает защиту ВКР и суммирует результаты всех оценочных средств: оценку защиты ВКР, выставленную членами ГЭК. ГЭК оценивает ВКР и принимает общее решение о присвоении выпускнику соответствующей квалификации и выдаче ему диплома.

Оценка «отлично» выставляется, если имеются положительные отзывы рецензента и руководителя выпускной квалификационной работы. При публичном выступлении на защите студент демонстрирует свободное владение материалом работы, чётко и грамотно отвечает на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, наглядный материал (презентация) полностью соответствует содержанию доклада.

Оценка «хорошо» выставляется, если имеются положительные отзывы рецензента и руководителя выпускной квалификационной работы. При публичном выступлении на защите студент демонстрирует свободное владение материалом работы, испытывает затруднения при ответах на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, наглядный материал (презентация) полностью соответствует содержанию доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если имеются замечания со стороны рецензента и (или) руководителя выпускной квалификационной работы. При публичном выступлении на защите студент непоследовательно излагает работу, затрудняется при ответах на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, наглядный материал (презентация) частично отражает содержание доклада.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если имеются замечания со стороны рецензента и (или) руководителя выпускной квалификационной работы. При публичном выступлении на защите студент неконкретно и непоследовательно излагает работу, неправильно отвечает на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, наглядный материал (презентация) не отражает содержания доклада.

Результаты защиты ВКР объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГЭК.