

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Алтайский государственный университет»
Колледж Алтайского государственного университета
Отделение природопользования, сервиса и туризма

СОГЛАСОВАНО

Председатель ГЭК

Зам. генерального директора

АО «Гостиница Барнаул»

И.С. Мирошниченко

« 23 » апреля 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор Колледжа АлтГУ

Р.Ю. Ракитин



« 23 » апреля 2023 г.

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Барнаул 2023

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Государственная итоговая аттестация проводится с целью выявления соответствия уровня и качества подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования в части государственных требований к минимуму содержания по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа включает в себя описание вида государственной итоговой аттестации, объем времени на подготовку и проведение, сроки проведения, подготовку к защите ВКР, процедуры проведения демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы, критерии оценки и рекомендуемую тематику дипломных работ.

К прохождению государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) допускаются студенты, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

2. ФОРМА И ВИД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Формой государственной итоговой аттестации по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена (ДЭ).

Тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей в соответствии с ФГОС СПО.

Демонстрационный экзамен направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

3. ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Подготовка к государственной итоговой аттестации определяется этапами выполнения форм и видов ГИА.

На подготовку к государственной итоговой аттестации отводится 4 недели.

Для проведения ГИА отводится 2 недели.

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ППССЗ

Выпускник должен обладать следующими общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ (ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ)

5.1. Примерная тематика дипломных работ.

1. Технология обслуживания гостей в отеле 3*
2. Организация работы и улучшение качества обслуживания гостей в отеле.
3. Особенности обслуживания деловых мероприятий в отеле.
4. Особенности организации обслуживания в курортном комплексе
5. Организация и технология обслуживания в малом гостиничном бизнесе.
6. Гостиницы транзитного назначения
7. Тенденции развития малых отелей Республики Крым в современной индустрии гостеприимства.
8. Особенности организации обслуживания в кемпингах и палаточных лагерях.
9. Особенности организации работы в малом отеле.
10. Организация работы службы приема и размещения и методы повышения качества обслуживания (на примере условной гостиницы).
11. Организация работы службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping).
12. Стандарты обслуживания в отеле: проблемы и пути их реализации на примере конкретной гостиницы.
13. Специфика работы конгресс отелей: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).

14. Повышение эффективности работы гостиницы на основе внедрения инновационных технологий.
15. Анализ факторов, обеспечивающих конкурентное преимущество лидерам гостиничной индустрии.
16. Разработка программы по повышению эффективности рекламной деятельности гостиничного предприятия.
17. Организация работы службы питания в гостиничном предприятии.

5.2. Руководство дипломной работой.

Общее руководство дипломной работой осуществляется отделением природопользования, сервиса и туризма. Руководитель дипломной работы оказывает помощь студенту в разработке плана, определяет задание по этапам, осуществляет постоянный контроль за ходом выполнения исследования, проводит необходимое научное консультирование, корректирует работу студента по подбору необходимой литературы.

По завершении работы руководитель представляет письменный отзыв, в котором делает заключение о готовности студента к защите дипломной работы на заседании ГЭК.

5.3. Выполнение дипломной работы.

Основная цель дипломной работы заключается в том, что при её выполнении должны быть раскрыты способности выпускника применять полученные в ходе обучения теоретические и практические знания при решении конкретных задач. Практическая значимость дипломной работы определяется тем, в какой мере содержащиеся в ней предложения и рекомендации способствуют улучшению деятельности предприятия, могут быть применены и положительно оценены его руководством.

Для достижения основной цели при написании дипломной работы должны быть конкретизированы следующие задачи:

- систематизация (закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических навыков);
- овладение методикой научного исследования при решении проблемных вопросов данной темы;
- самостоятельное проведение аналитических исследований на производстве;
- выявление на основе проведенного анализа имеющихся резервов, обобщение результатов, разработка конкретных предложений и рекомендаций.

Студентам предоставляется право выбора темы дипломной работы.

Подготовке дипломной работы может предшествовать написание курсовой работы, разработка темы и материалы которой могут быть начальным этапом написания дипломной работы.

В случае необходимости может проводиться предварительная защита дипломной работы на отделении природопользования, сервиса и туризма. На предварительной защите студент кратко представляет работу и отвечает на вопросы преподавателей отделения. Процедуру предзащиты рекомендуется проводить с заслушиванием отзыва руководителя и представлением текста дипломной работы с использованием мультимедийной презентации.

Важным условием подготовки к защите дипломной работы является качественная работа на всех этапах от выбора темы до защиты выполненной работы.

После проверки руководитель ставит свою подпись на титульном листе и вместе с отзывом представляет дипломную работу на отделение природопользования, сервиса и туризма не позднее, чем за 14 дней до защиты в одном экземпляре в сброшюрованном виде и на электронном носителе. В отзыве руководитель указывает степень соответствия содержания работы заявленной теме, а также требованиям, предъявляемым к написанию дипломной работы, степень выполнения задач исследования, дает характеристику самостоятельности проведенного исследования, отмечает положительные стороны и недостатки работы.

Рецензентами могут выступать специалисты из числа работников образовательных организаций, предприятий, хорошо владеющие вопросами, связанными с тематикой работы.

Рецензент оценивает актуальность тематики работы, степень соответствия содержания работы теме исследования, обоснованность и доказательность выводов работы и т.п. Содержание рецензии доводится до выпускника не позднее, чем за 2 дня до защиты дипломной работы.

Защита дипломных работ проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. На защиту отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (не более 10 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК. В случае его отсутствия рецензия зачитывается секретарем комиссии.

На защите могут присутствовать руководители дипломных работ, рецензенты, работодатели. Все присутствующие могут задавать вопросы по содержанию работы.

5.4. Этапы дипломной работы

Процесс подготовки, выполнения и защиты дипломной работы состоит из следующих этапов:

- выбор темы и согласование её с руководителем дипломной работы;
- составление плана дипломной работы;
- подбор нормативно-правовых документов и литературы;
- сбор и обработка фактической информации по теме дипломной работы;
- написание работы;
- получение отзыва от руководителя на дипломную работу;
- получение рецензии на дипломную работу;
- подготовка доклада и презентации для защиты;
- защита работы.

Выпускная квалификационная работа должна отвечать требованиям логичного и четкого изложения материала, доказательности и достоверности фактов, отражать умение студента пользоваться рациональными приемами поиска, отбора, обработки и систематизации информации, способности работать с нормативно-правовыми актами.

5.5. Оформление дипломной работы

ВКР должна содержать: титульный лист; содержание; введение; основную часть; заключение; список использованных источников и литературы; приложение(-я).

ВКР должна иметь логично выстроенную структуру, которая в систематизированной форме концентрированно отражает текстуально изложенное содержание проведенного исследования, его результаты и практические рекомендации.

Титульный лист является первой страницей дипломной работы и разрабатывается Колледжем АлтГУ самостоятельно, оформляется по образцу.

СОДЕРЖАНИЕ – вторая страница выпускной квалификационной работы. В элементе «СОДЕРЖАНИЕ» приводят наименования структурных элементов работы, порядковые номера и заголовки разделов, подразделов основной части работы. При наличии в работе нескольких приложений в СОДЕРЖАНИЕ включается указание только на расположение первого – ПРИЛОЖЕНИЕ А.

После заголовка каждого элемента ставят отточие и приводят номер страницы работы, на которой начинается данный структурный элемент.

ВВЕДЕНИЕ. В этой части обосновывается актуальность исследуемой в выпускной квалификационной работе проблемы, дается краткий анализ изученности проблемы, на основании которой определяется объект, предмет исследования, цель и задачи, перечисляются методы, с помощью которых оно проводилось, определяется значимость работы, обозначается структура работы.

Актуальность темы дипломной работы определяется значимостью выбранной проблемы на современном этапе развития экономической науки. Актуальность базируется на результатах анализа степени изученности проблемы в отечественной и зарубежной литературе.

Анализ изученности проблемы заключается в перечислении основных точек зрения, подходов и методологических основ исследований различных авторов, изучавших данную проблему.

Объект исследования – явление (процесс), которое создает изучаемую проблемную ситуацию и существует независимо от исследователя. Это то, на что направлено данное исследование.

Предмет – это наиболее значимая часть (сторона) объекта, на которую направлено основное внимание исследователя. Предмет исследования обычно содержит центральный вопрос проблемы. Им могут быть наиболее значимые с теоретической, методологической, практической точки зрения свойства, стороны, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению.

Цель выпускной квалификационной работы – образ желаемого результата исследования, отражающий главный итог выполняемой исследовательской и практической деятельности. Цель ориентирует студента на конечный результат работы и может содержать определенную новизну.

Задачи дипломной работы формулируют вопросы, на которые должен быть получен ответ для реализации цели исследования. Они конкретизируют цель исследования, раскрывая пошаговый алгоритм достижения поставленной цели, в них отражаются не только общие этапы работы, но и значение полученных промежуточных выводов для понимания общей проблемы исследования. Формулировки задач необходимо делать как можно точнее, т.к. они тесным образом связаны с формулировкой разделов (глав) и подразделов (параграфов). Рекомендуется формулировать не более 3 – 5 задач.

Для достижения основной цели при выполнении дипломной работы должны быть конкретизированы следующие задачи:

- систематизация (закрепление и расширение полученных в колледже теоретических знаний и практических навыков);
- овладение методикой исследования при решении проблемных вопросов данной темы;
- самостоятельное проведение аналитических исследований на производстве;
- выявление на основе проведенного анализа имеющихся резервов, обобщение результатов, разработка конкретных предложений и рекомендаций.

При формулировке цели и задач необходимо использовать следующие слова и выражения: «проанализировать, разработать, обобщить, систематизировать, выявить, доказать, внедрить, показать, выработать, изыскать, найти, исследовать, определить, описать, установить, выяснить, установить взаимосвязь, сделать прогноз» и т.п.

Поставленная цель должна быть однозначной, в нее не должны быть включены 2 и более вида выполняемых студентом работ.

Значимость дипломной работы определяется тем, в какой мере содержащиеся в ней предложения и рекомендации способствуют улучшению деятельности предприятия, могут быть применены и положительно оценены его руководством.

Дальнейшее содержание «Введения» определяется основной образовательной программой, частные требования к нему оговариваются непосредственно с научным руководителем.

Для более четкого уяснения основных методологических характеристик введения рекомендуется запомнить вопросы, на которые они отвечают.

Актуальность – «Почему именно сегодня, в настоящее время данную тему необходимо изучать?»

Объект – «Какое явление будет исследоваться?»

Предмет – «С какой стороны, какой аспект (срез) исследуемого явления будет раскрыт?»

Проблема – «Что в выбранной области недостаточно изучено и разобрано, либо вообще не изучалось?»

Цель – «Какой результат необходимо достичь в процессе исследования?» Задачи – «Что нужно сделать для достижения цели курсовой работы?»

Объем «Введения» 1,5 – 2 страницы.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ состоит из разделов, число и содержание которых определяется целью и задачами дипломной работы. Должно быть соблюдено четкое деление глав на теоретическую (теоретические основы разрабатываемой темы) и практическую/исследовательскую (описание решения конкретной профессиональной задачи, анализ, описание результатов исследования, проведенного студентом). Главы разделяются на параграфы (не менее двух) по 5-6 страниц

каждый, которые в совокупности раскрывают содержание глав и всей работы.

В первой главе содержится понятие раскрываемого вопроса, содержание избранной темы. В ней студент представляет понимание проблемных вопросов различными авторами, подробно раскрывая и аргументируя свою позицию. В конце главы студент делает свой вывод о том, как им понимается данный вопрос или почему он разделяет мнение того или иного автора и не согласен с другими.

Вторая глава должна иметь полностью практико-исследовательскую направленность. Ее название может быть близко, но не тождественно формулировке темы. Это описание данных анализа с необходимыми итоговыми (обобщающими) таблицами, графиками и диаграммами, а также интерпретация этих данных. Процесс интерпретации – это наполнение смыслами числовых данных, с точки зрения теории, в контексте поставленной цели исследования.

Содержание третьей главы (аналитической) может быть направлено на анализ исследуемой темы, анализ деятельности предприятия.

Заканчивается глава выводом (собственным мнением студента) по исследуемой проблеме.

Между главами и параграфами должна быть органичная внутренняя связь, логическая последовательность. Каждый параграф завершается обобщающим резюме, глава – выводом по ее содержанию, вся работа – выводами (теоретическими и практическим по всей работе), которые соотносятся с задачами и целью, символизируя, что задачи решены, цель достигнута.

Таким образом, теоретическая часть работы – это результат тщательного детального «разбора» проблемы, подлежащей исследованию в дипломной работе/проекте, что послужило бы основанием не только для разработки и реализации собственного исследования, но и применения полученных научных результатов в практической деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Написанию этого раздела придается особое значение, так как в нем представляются итоговые результаты проведенной работы. Выводы должны содержать результаты анализа данных по теоретической и практической части дипломной работы/проекта. В «Заключении» рекомендуется представить 5-6 выводов общей и конкретной формы, содержащие главные достижения автора дипломной работы/проекта.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ. Включает нормативные акты, источники, монографии, статьи, другие материалы, использованные в работе (помещенные в ссылках). Список содержит не менее 25 наименований.

При написании работы рекомендуется использовать актуальные источники со сроком издания не более пяти лет.

Следует обратить внимание на то, что все цитируемые в тексте работы должны быть представлены в списке использованных источников, аналогично тому, как на каждый источник из списка использованных источников обязательно должна быть ссылка в тексте.

ПРИЛОЖЕНИЕ. Этот раздел необходим для некоторых детальных, иллюстрационных и других дополнительных материалов, полученных, используемых студентом при написании работы. В приложение помещается материал, который в основной части дипломной работы загромождает текст, затрудняет его восприятие (например, таблица, имеющая размер более одной страницы и др.) Приложения содержат материал, представляющий конкретные доказательства проделанной работы, являющийся доказательством достоверности и адекватности, полученных результатов, на основе которых сделаны выводы.

Выполненные выпускные квалификационные работы рецензируются специалистами из числа работников образовательных организаций, предприятий, владеющих вопросами, связанными с тематикой выпускных квалификационных работ, но не являющимися руководителями или консультантами по отдельным вопросам.

Рецензия должна включать:

- оценку качества выполнения каждого раздела выпускной квалификационной работы;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы;
- оценку выпускной квалификационной работы.

Содержание рецензии доводится до сведения обучающегося не позднее, чем за 2 дня до защиты ВКР. Внесение изменений в выпускную квалификационную работу после получения рецензии не допускается.

Формат предоставления и хранения пакета документов по защите ВКР формируется

исключительно в электронном формате в строгом соответствии п. 2.5 РЕГЛАМЕНТА подготовки к защите выпускной квалификационной работы и проведения процедуры защиты выпускной квалификационной работы в дистанционном формате (ПРИЛОЖЕНИЕ 2 к Распоряжению первого проректора по УР № 184 от 07.04.2022).

5.6. Подготовка доклада

Процедура защиты дипломной работы включает доклад студента по теме дипломной работы, на который отводится до 10 минут.

При разработке доклада целесообразно соблюдение структурного и методологического единства материалов доклада и иллюстраций к докладу. Тезисы доклада к защите должны содержать обязательное обращение к членам ГЭК, представление темы дипломной работы / проекта, обоснование актуальности выбранной темы, основную цель исследования и перечень необходимых для ее решения задач. В докладе должны найти обязательное отражение результаты проведенного анализа.

Текст доклада должен быть максимально приближен к тексту дипломной работы, поэтому основу выступления составляют Введение и Заключение. В докладе должны быть использованы только те графики, диаграммы и схемы, которые приведены в дипломной работе. Использование при выступлении данных, не имеющих в дипломной работе, недопустимо. Студент должен излагать основное содержание дипломной работы свободно, отрываясь от письменного текста.

5.7. Рекомендации по составлению компьютерной презентации (КП) дипломной работы

Для презентации 10-минутного доклада разрабатывается не более 13-15 слайдов. В это число входят три обязательных текстовых слайда:

- титульный слайд с названием темы, фамилией автора и руководителя дипломной работы;
- слайд с указанием цели и задач исследования, объект и предмет исследования;
- слайд по итоговым выводам по дипломной работе.

Остальные слайды должны схематично раскрывать содержание дипломной работы, включать минимальный объем поясняющего текста и в наглядной форме представлять основные положения работы. В презентации должны быть не только текстовые слайды, но и слайды, содержащие схемы, таблицы и т.п.

Состав и содержание слайдов презентации должны демонстрировать глубину проработки и понимания выбранной темы дипломной работы, а также навыки владения современными информационными технологиями.

Основными принципами при составлении подобной презентации являются лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность.

5.8 Требования к демонстрационному экзамену

Демонстрационный экзамен проводится на площадке АлтГУ – в центре проведения демонстрационного экзамена.

Непосредственно в месте проведения ДЭ проводится предварительный инструктаж студентов.

Оценку выполнения заданий ДЭ осуществляют эксперты.

В ходе проведения ДЭ председатель и члены ГЭК присутствуют на демонстрационном экзамене в качестве наблюдателей.

Для проведения демонстрационного экзамена выбирается комплект оценочной документации (КОД) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Комплект оценочной документации включает требования к оборудованию и оснащению, застройке площадки проведения демонстрационного экзамена, к составу экспертных групп, участвующих в оценке заданий демонстрационного экзамена, а также инструкцию по технике безопасности.

Обучающиеся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ и инвалиды) сдают демонстрационный экзамен в соответствии с комплектами оценочной документации с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

5.9 Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Результаты защиты ВКР определяются на основе оценочных суждений, представленных в отзыве руководителя ВКР, письменных рецензиях и выступлениях рецензентов, замечаниях председателя и членов ГЭК, данных по поводу основного содержания работы, и ответов студента на вопросы, поставленные в ходе защиты. ГЭК оценивает все этапы защиты ВКР – презентацию результатов работы, понимание вопросов и ответы на них, умение вести научную дискуссию (в том числе с рецензентами), общий уровень подготовленности студента, демонстрируемые в ходе защиты компетенции.

Основными критериями оценки ВКР являются:

1. Степень соответствия работы уровню квалификационных требований, предъявляемых к подготовке студентов, а также требованиям, предъявляемым к ВКР;
2. Соответствие темы ВКР специализации программы, актуальность, степень разработанности темы;
3. Качество и самостоятельность проведенного исследования/выполненного проекта, в том числе:
 - обоснование собственного подхода к решению дискуссионных проблем теории и практики, самостоятельный выбор и обоснование методологии исследования, валидность и репрезентативность, оригинальность использованных источников, методов работы, самостоятельность анализа материала или работы с материалами проекта, разработки модели, вариантов решения, полнота и системность вносимых предложений по рассматриваемой проблеме, самостоятельная и обоснованная формулировка выводов по результатам исследования, полнота решения поставленных в работе задач;
 - язык и стиль ВКР;
 - соблюдение требований к оформлению ВКР.

Оценивание дипломной работы

| 4-балльная шкала | Критерии |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Отлично (повышенный уровень)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Содержание как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. ● Доклад на тему представленной к защите ВКР, выполнен студентом грамотно, четко и аргументировано. ● Во время защиты студент демонстрирует знание проблемы, понимание материала, дает точные определения и правильные формулировки в представленной ВКР. При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью, прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт. ● Соблюдены все правила оформления работы. ● На дополнительные вопросы членов ГЭК студент дает полные и исчерпывающие ответы. |
| <p style="text-align: center;">Хорошо (базовый уровень)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Содержание как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. ● Доклад на тему представленной к защите ВКР выполнен студентом грамотно, четко и аргументировано. ● Во время защиты студент не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок. ● Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> ● Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы. ● Доклад на тему представленной к защите ВКР, содержит неточности в формулировке понятий, терминов. Изложение материала недостаточно связано и последовательно. ● Во время защиты студент показывает знание и понимание основных вопросов представленной ВКР. ● На поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны неполные, слабо аргументированные ответы. ● Оформление работы не во всем соответствует предъявляемым требованиям. ● Имеет удовлетворительный отзыв рецензента и руководителя ВКР. |
| Неудовлетворительно (уровень не сформирован) | <ul style="list-style-type: none"> ● Содержание и тема работы плохо согласуются между собой. ● Доклад на тему представленной к защите ВКР содержит ошибки в формулировке понятий, терминов. ● Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок. ● Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. ● Студент неуверенно излагает материал при защите, допускает ошибки при ответе или не отвечает на большинство дополнительных вопросов, заданных членами ГЭК при защите. |

Методика перевода результатов демонстрационного экзамена в оценку

Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации.

После проведения ДЭ баллы переводятся в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в соответствии с шкалой перевода.

5.10. Определение результатов защиты ВКР

Результаты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день защиты после оформления в установленном порядке протоколов заседания ГЭК.

Итоговая оценка, выставляемая в ходе проведения процедуры ГИА, определяется результатами демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы. Итоговая оценка определяется как средняя арифметическая из двух оценок. При этом ГЭК при выставлении итоговой оценки может отдать приоритет результату демонстрационного экзамена.

Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов председатель комиссии (или заменяющий его заместитель председателя комиссии) обладает правом решающего голоса.

По положительным результатам государственной итоговой аттестации ГЭК принимает решение о присвоении выпускнику квалификации по направлению подготовки и выдаче диплома о среднем профессиональном образовании государственного образца.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ГИА

Методические рекомендации по написанию и оформлению дипломной работы студентов Колледжа АлтГУ размещены в ЭБС АлтГУ, режим доступа: <http://elibrary.asu.ru/xmlui/handle/asu/69>

Методические рекомендации для подготовки и проведения демонстрационного экзамена соответствуют комплекту оценочной документации (КОД) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, размещенной на официальном сайте Оператора демонстрационного экзамена.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для государственной итоговой аттестации
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик:

Коверникова Е.Ю.

преподаватель, высшая квалиф. категория

1. **Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения программы подготовки специалистов среднего звена**

Результаты освоения программы подготовки специалистов среднего звена согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

| Компетенции | Форма проверки освоения компетенций |
|---|--|
| <p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p> | <p>дипломная работа и демонстрационный экзамен</p> |
| <p>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> | |
| <p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> | <p>дипломная работа и демонстрационный экзамен</p> |
| <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> | <p>дипломная работа и демонстрационный экзамен</p> |
| <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> | <p>дипломная работа и демонстрационный экзамен</p> |
| <p>ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> | |
| <p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в</p> | <p>дипломная работа и</p> |

| | |
|---|---|
| материальных ресурсах и персонале. | демонстрационный экзамен |
| ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | дипломная работа и демонстрационный экзамен |
| ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | дипломная работа и демонстрационный экзамен |
| ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | дипломная работа и демонстрационный экзамен |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | дипломная работа и демонстрационный экзамен |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | дипломная работа и демонстрационный экзамен |
| ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | |
| ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | дипломная работа и демонстрационный экзамен |
| ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | дипломная работа и демонстрационный экзамен |
| ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | дипломная работа и демонстрационный экзамен |
| ПМ 05 Выполнение работ по должности служащего «Портъе» | |
| ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | дипломная работа и демонстрационный экзамен |

Заключительный этап формирования компетенций, направлен на закрепление ряда полученных в процессе обучения знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. ГИА проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программ подготовки специалистов среднего звена соответствующим требованиям ФГОС СПО.

| Компетенции | Показатели |
|--|--|
| Заключительный этап формирования компетенций | |
| ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения | |
| ПК 1.1: Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | Знает: <ul style="list-style-type: none"> - методы планирования труда работников службы приема и размещения; - структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и |

| | |
|--|---|
| | <p>персонале;</p> <ul style="list-style-type: none"> - направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; - правила работы с информационной базой данных гостиницы. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей |
| <p>ПК 1.2: Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; - стандартное оборудование службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; - виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке |
| <p>ПК 1.3: Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории |

| | |
|---|---|
| | профессионального развития и самообразования Имеет практический опыт: - контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания | |
| ПК 2.1: Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале | Знает: - задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке Умеет: - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке Имеет практический опыт: - планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 2.2: Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Знает: - технологии организации процесса питания; - требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; - этапов процесса обслуживания; - технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания Умеет: - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке |

| | |
|--|--|
| | <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; - организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке |
| <p>ПК 2.3: Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг; - критерии и показатели качества обслуживания <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания) <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| <p>ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> | |
| <p>ПК 3.1: Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - нормы обслуживания <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - выполнять регламенты службы питания <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |
| <p>ПК 3.2: Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - кадровый состав службы, его функциональные обязанности; - требования к обслуживающему персоналу; - цели, средства и формы обслуживания; - технологии организации процесса обслуживания гостей; - регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке |
| <p>ПК 3.3: Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); - критерии и показатели качества обслуживания; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| <p>ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | |
| <p>ПК 4.1: Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; - направления работы отделов бронирования и продаж; |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; - виды каналов сбыта гостиничного продукта <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - планировать и прогнозировать продажи <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| <p>ПК 4.2: Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; - перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; - методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке |

| | |
|---|---|
| <p>ПК 4.3: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; - виды отчетности по продажам <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; - разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей - определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта |
| <p>ПМ 05 Выполнение работ по должности служащего «Портъе»</p> | |
| <p>ПК 1.2: Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; - стандартное оборудование службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; - виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке |
| <p>Общие компетенции</p> | |
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность и социальную значимость профессиональной деятельности, перспективы развития профессиональной деятельности, методологию, квалификационную характеристику специалиста банковского дела. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять перспективы развития в профессиональной деятельности, выполнять |

| | |
|---|--|
| | самоанализ профессиональной пригодности, определять социальную значимость профессиональной деятельности. |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы организации собственной деятельности, методы и способы выполнения профессиональных задач, технологии выбора альтернативных управленческих решений. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – самостоятельно организовывать собственную деятельность, определять цели и приоритеты в профессиональной деятельности, организовывать рабочее время, анализировать результаты профессиональной деятельности, оценить эффективность выполнения собственной деятельности и качество решения профессиональных задач. |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормы социальной и этической ответственности за принятые решения, последовательности действий в нестандартных ситуациях. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – прогнозировать последствия принятых решений; предлагать способы предотвращения и способы нейтрализации рисков. |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность и значение информации в профессиональной деятельности, источники для получения информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – самостоятельно осуществлять поиск профессионально-значимой информации, систематизировать полученную информацию; делать вывод о причинах событий и явлений на основе причинно-следственного анализа информации о них |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные информационно коммуникационные технологии, применяемые в профессиональной деятельности. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – теоретические основы совместной работы в коллективе, общения с руководством и с потребителями <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – эффективно общаться с потребителями, с коллегами, с руководством. |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – цели, функции и задачи, выполняемые членами команды (подчиненными); <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать результат выполнения заданий и брать за него ответственность. |

| | |
|--|--|
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – цели и задачи профессионального и личностного развития, направления и способы профессионального самообразования и саморазвития <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – самостоятельно определять цели и задачи профессионального и личностного развития |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность и значение современных технологий в профессиональной деятельности <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ориентироваться в частой смене технологий, оперативно реагировать на смену технологий, определять причины необходимости смены технологий и их усовершенствования |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы построения межличностного общения, модели поведения, стили этического поведения, приемы улучшения общения <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учётом межкультурных и этнических различий |
| ОК. 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила техники безопасности, процесс организации мероприятий по обеспечению безопасности труда. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – брать ответственность за организацию мероприятий и обеспечивать безопасные условия труда |

**Требования к содержанию демонстрационного экзамена по специальности 43.02.14
Гостиничное дело в соответствии с ФГОС СПО**

| № п/п | Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности) | Перечень оцениваемых ПК (ОК) | Перечень оцениваемых умений и навыков / практического опыта |
|-------|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и службы приема и размещения | <p>ОК Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ПК Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания</p> | <p>знать:</p> <p>знать принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</p> <p>знать структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | <p>требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> <p>ОК Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> | <p>знать грамматику и стилистику русской речи, критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>знать методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;</p> <p>знать стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</p> <p>уметь:</p> <p>уметь организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения.</p> |
| 2 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема, размещения и службы питания | <p>ОК Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую</p> | <p>знать:</p> <p>знать методы планирования труда работников службы приема и размещения;</p> <p>знать грамматику и стилистику русской речи, критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>знать нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</p> <p>знать стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</p> <p>знать сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;</p> <p>уметь:</p> <p>уметь организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | <p>деятельность в профессиональной сфере.</p> <p>ПК Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> | <p>уметь выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.</p> |
| 3 | <p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> | <p>ОК Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной направленности.</p> <p>ОК Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ПК Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> | <p>знать:</p> <p>знать критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>знать принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</p> <p>знать стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</p> <p>уметь:</p> <p>уметь организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>уметь организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных в службе приема и размещения.</p> |
| 4 | <p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ОК Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с</p> | <p>знать:</p> <p>знать особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>знать грамматику и стилистику русской речи, критерии и показатели качества обслуживания;</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | <p>учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ПК Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ОК Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> | <p>знать особенности работы с различными категориями гостей;</p> <p>знать ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;</p> <p>уметь:</p> <p>уметь ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы.</p> |
| 5 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения | <p>ОК Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ПК Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> | <p>знать:</p> <p>знать нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</p> <p>знать стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</p> <p>знать методы планирования труда работников службы приема и размещения.</p> |

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Примерные требования к оцениванию

| | |
|---|------------|
| Максимально возможное количество баллов | 100 |
|---|------------|

| № п/п | Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности) | Критерий оценивания | Баллы |
|----------|--|---|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и службы приема и размещения | <p>Осуществление поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> <p>Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>Использование информационных технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> | 21,00 |
| 2 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема, размещения и службы питания | <p>Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>Использование информационных технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках.</p> <p>Использование знаний по финансовой грамотности, планирование</p> | 25,00 |

| | | | |
|---|---|---|-------|
| | | <p>предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.</p> <p>Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> | |
| 3 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | <p>Выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>Осуществление поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной направленности.</p> <p>Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> | 19,00 |
| 4 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | <p>Осуществление поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>Выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>Организация деятельности работников службы бронирования</p> | 20,00 |

| | | | |
|--------------|---|--|---------------|
| | | и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках. | |
| 5 | Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения | Выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. | 15,00 |
| Итого | | | 100,00 |

Образец задания

| |
|---|
| Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и службы приема и размещения |
| <p>Задание модуля 1:</p> <p><i>К стойке приема и размещения подходит гость, который хочет заселиться в отель. Угостя есть предварительное бронирование с пометкой о том, что в номере должен быть большой телевизор. Администратор заселяет гостя в номер, присвоенный системой. Однако, через 10 минут гость спускается на ресепшн и сообщает администратору, что размер телевизора не соответствует его запросу.</i></p> |
| Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема, размещения и службы питания |
| <p>Задание модуля 2:</p> <p><i>К стойке приема и размещения подходит гость, который хочет выехать из отеля, так как закончился срок его проживания. Гость сообщает, что пользовался мини-баром. Гостю необходимо разделить счет, так как проживание хочет оплатить банковской картой, а иные начисления – наличными. При уточнении информации о впечатлении от пребывания в отеле сообщает, что в номере неисправно работал кондиционер, что доставило неудобство. Подтверждает необходимость заказа такси. Бронировать номер на будущее пока не планирует.</i></p> |
| Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |

| |
|--|
| <p>Задание модуля 3: <i>На стойку ресепшин поступил звонок от сотрудника хозяйственной службы, который сообщил о том, что в процессе уборки номера после выезда гостя в ванной комнате обнаружил разорванный халат и полотенце с пятнами красного вина. Горничная обратилась с вопросом, как ей действовать в этой ситуации?</i></p> |
| <p align="center">Модуль 4: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> |
| <p>Задание модуля 4: <i>Гость обращается с запросом о размещении в отеле с женой и ребёнком 5-ти лет в период с 15-18 июля. Гостю необходим номер с одной большой двуспальной кроватью и дополнительной кроватью для ребёнка. Из особых пожеланий, у ребёнка день рождения 16 июля, возможно ли будет организовать праздничный ужин в одном из ресторанов отеля и приготовить именинный торт без глютена, так как у ребёнка на него аллергия.</i></p> <p>* Дайте ответ на запрос гостя в соответствии со стандартами деловой переписки.</p> |
| <p align="center">Модуль 5: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> |
| <p>Задание модуля 5: <i>Составьте расписание на неделю 12-18 декабря для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 8-часовой рабочий день; - 2 администратора (receptionists) в смену; - отдых между сменами - не меньше 2 смен; - 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе) - 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу - условные обозначения <ul style="list-style-type: none"> У – утренняя смена с 07.00 до 15.30 Д – дневная смена с 15.00 до 23.30 Н – ночная смена с 23.00 до 07.30 О – выходной день М – промежуточная смена (может усиливать любую смену) <p>* Ответ представить в виде таблицы.</p> |

*** Моделируемый отель определяется образовательной организацией самостоятельно.**

*** Волонтеры, выполняющие роли актеров, подключаются дистанционно посредством программы проведения онлайн-конференций.**

Оценивание ответа на демонстрационном экзамене

Перевод суммы полученных баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным Первым проректором по УР АлтГУ.

Оценивание выпускной квалификационной работы

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
|-------------------------|-------------------------|---|
| Отлично 85-100 | 1. Степень соответствия | – ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, содержательный анализ практического материала, |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| | работы уровню квалификационных требований, предъявляемых к подготовке студентов, а также требованиям, предъявляемым к ВКР; 2. Соответствие темы ВКР специализации программы, актуальность, | характеризуется логичным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями; ВКР оценена на «отлично» рецензентом |
| Хорошо 70-84 | | – ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ практического материала; характеризуется в целом последовательным изложением материала; выводы по работе носят правильный, но не вполне развернутый характер; при защите обучающийся в целом показывает знания в определенной области, умеет опираться на данные своего исследования, вносит свои рекомендации; во время доклада, обучающийся без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы ВКР оценена рецензентом |
| Удовлетворительно 50-69 | степень разработанности темы; 3. Качество и самостоятельность проведенного исследования/выполненного проекта, в том числе | – ВКР носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу и базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором; в работе просматривается непоследовательность изложения материала, представлены недостаточно обоснованные утверждения; в отзыве рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов определенной области, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы |
| Неудовлетворительно 0-49 | | – ВКР не носит исследовательского характера, не содержит практического разбора; не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях АлтГУ; не имеет выводов либо они носят декларативный характер; в отзыве рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки |

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена

Рекомендуемая тематика дипломных работ

1. Технология обслуживания гостей в отеле 3*
2. Организация работы и улучшение качества обслуживания гостей в отеле.
3. Особенности обслуживания деловых мероприятий в отеле.
4. Особенности организации обслуживания в курортном комплексе
5. Организация и технология обслуживания в малом гостиничном бизнесе.
6. Гостиницы транзитного назначения
7. Тенденции развития малых отелей Республики Крым в современной индустрии

гостеприимства.

8. Особенности организации обслуживания в кемпингах и палаточных лагерях.

9. Особенности организации работы в малом отеле.

10. Организация работы службы приема и размещения и методы повышения качества обслуживания (на примере условной гостиницы).

11. Организация работы службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping).

12. Стандарты обслуживания в отеле: проблемы и пути их реализации на примере конкретной гостиницы.

13. Специфика работы конгресс отелей: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).

14. Повышение эффективности работы гостиницы на основе внедрения инновационных технологий.

15. Анализ факторов, обеспечивающих конкурентное преимущество лидерам гостиничной индустрии.

16. Разработка программы по повышению эффективности рекламной деятельности гостиничного предприятия.

17. Организация работы службы питания в гостиничном предприятии.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена

Формой государственной итоговой аттестации по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является защита выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена (ДЭ).

Демонстрационный экзамен проводится на основе требований к результатам освоения образовательной программы среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Процедура оценивания результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело размещены на официальном сайте АлтГУ <https://www.asu.ru/sveden/education/#plan>.

**План работы Центра проведения демонстрационного экзамена
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

Адрес ЦПДЭ: г. Барнаул, проспект Комсомольский 100

| День (00.00.0000) | Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ) | Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ) | Длительность мероприятия (расчет производится автоматически) | Мероприятие |
|-------------------|---|--|---|--|
| Подготовительный | | | | Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена |
| Подготовительный | | | | Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы |
| Подготовительный | | | | Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности |
| Подготовительный | | | | Регистрация участников демонстрационного экзамена |
| Подготовительный | | | | Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности |
| Подготовительный | | | | Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией |
| Подготовительный | | | | Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена |
| День ДЭ | | | | Ознакомление с заданием и правилами |
| День ДЭ | | | | Брифинг экспертов |
| День ДЭ | | | | Выдача задания |
| День ДЭ | | | | Обед |
| День ДЭ | | | | Выдача задания |
| День ДЭ | | | | Работа экспертов |