



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

Принято:
Ученым советом ФГБОУ ВО
«РГУТИС»

Протокол № 12 от 29.06.2019 г.

Утверждаю:

Ректор



А.А. Федулин

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования - программы подготовки специалистов
среднего звена

по специальности: *43.02.11 Гостиничный сервис*

Квалификация: *менеджер*

год начала подготовки: 2019

Разработчики:

| должность | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> | | <i>Бух М.С.</i> |

Программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

| должность | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> | | <i>Бух М.С.</i> |

Программа согласована и одобрена представителем работодателей:

| должность | подпись | ФИО |
|--|---------|--------------------|
| <i>Генеральный директор ООО «АТЛАС ПАРК ОТЕЛЬ»</i> | | <i>Васюта А.Н.</i> |

Программа согласована и одобрена председателем ГЭК:

| должность | подпись | ФИО |
|--|---------|--------------------|
| <i>Генеральный директор ООО «АТЛАС ПАРК ОТЕЛЬ»</i> | | <i>Васюта А.Н.</i> |

**Программа утверждена Ученым советом «Института сервисных технологий
ФГБОУ ВО «РГУТИС»:**

| наименование факультета | номер и дата протокола |
|--------------------------------------|------------------------|
| <i>Институт сервисных технологий</i> | № 22 от 20.06.2019 г. |

**ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ
ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)**

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации выпускников по основной образовательной программе среднего профессионального образования - программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис устанавливает процедуру организации и проведения университетом государственной итоговой аттестации обучающихся (далее - обучающиеся, выпускники), завершающей освоение имеющих государственную аккредитацию образовательных программ.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе среднего профессионального образования.

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о среднем профессиональном образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

Государственная итоговая аттестация обучающихся включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (дипломная работа, дипломный проект). Обязательное требование - соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) представляет собой законченную самостоятельную работу, в которой решается конкретная задача, актуальная в банковской сфере, которая должна соответствовать видам и задачам его профессиональной деятельности.

Объем ВКР должен составлять 35-40 страниц текста, набранного через 1,5 интервала 14 шрифтом. ВКР должна содержать титульный лист, введение с указанием актуальности темы, целей и задач, характеристикой основных источников и научной литературы, определением методик и материала, использованных в ВКР; основную часть, заключение, содержащее выводы и определяющее дальнейшие перспективы работы, библиографический список, приложения. Оформление ВКР должно соответствовать требованиям документированной процедуры.

Выпускная квалификационная работа определяет уровень профессиональной подготовки выпускника СПО по специальности подготовки 43.02.11 Гостиничный сервис. Выпускные квалификационные работы могут иметь научно-практический или научно-исследовательскую направленность.

Выпускная квалификационная работа защищается в Государственной аттестационной комиссии. Требования к содержанию, структуре и процедуре защиты ВКР определяются вузом в соответствии со статьей 15 Закона Российской Федерации «Об образовании» от 10 июля 1992 г. № 3266-1, Положения об итоговой государственной аттестации выпускников, утвержденного Минобрнауки России, Федерального государственного образовательного стандарта по специальности подготовки 43.02.11 Гостиничный сервис и методических рекомендаций учебно-методического объединения в области рекламной деятельности.

Тема ВКР и руководитель утверждается в установленные сроки на совете факультета. Рецензенты назначаются из числа научно-педагогических сотрудников или высококвалифицированных специалистов образовательных, производственных и других учреждений и организаций.

Порядок защиты ВКР происходит в следующей последовательности:
устный доклад автора ВКР (5 -10 минут);
вопросы членов ГАК и присутствующих на защите;

ответ автора ВКР на вопросы и замечания;
отзыв руководителя ВКР в письменной форме;
отзыв рецензента ВКР в письменной форме;
своим отзыве руководитель ВКР обязан:
определить степень самостоятельности студента в выборе темы, поисках материала, методики его анализа;
оценить полноту раскрытия темы студентом; установить уровень профессиональной подготовки выпускника, освоение им комплекса теоретических и практических знаний и навыков, широту научного кругозора студента либо определить степень практической ценности работы;
сделать вывод о возможной защите данной ВКР в ГАК.
Рецензент в отзыве о ВКР оценивает:
степень актуальности и новизны работы; степень полноты обзора состояния вопроса и корректность постановки задачи; уровень и корректность проведенных расчетов, применение современного математического и программного обеспечения, компьютерных технологий;
применение знаний дисциплин гуманитарного, социального и экономического, математического и естественнонаучного, профессионального циклов при выполнении ВКР;
ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения;
качество оформления пояснительной записки (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций);
объем и качество выполнения графического материала, его соответствие тексту пояснительной записки;
оригинальность и новизна полученных результатов, научных, организационных и технологических решений.
Отзыв завершает вывод о соответствии работы основным требованиям, предъявляемым к ВКР данного уровня.
Оценка за ВКР выставляется ГАК с учетом предложений рецензента и мнения руководителя.
Всего максимальная учебная нагрузка обучающегося для государственной итоговой аттестации составляет 6 недель, включая подготовку выпускной квалификационной работы - 4 недели, защиту выпускной квалификационной работы - 2 недели.

2. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Формами государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования являются защита выпускной квалификационной работы.

2.2. Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по профессии или специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)

3.1. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и защиты ВКР

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Выполнение работ по профессии Администратор гостиницы (дома отдыха)

ПК.5.1. Встречать и регистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.2. Вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

ПК.5.3. Информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.4. Выдавать и хранить ключи от номеров гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.5. Принимать и передавать информацию, корреспонденцию для гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.6. Принимать на хранение ценности гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.7. Вносить данные по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.8. Принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.9. Проводить расчеты с гостями во время их размещения и нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

ПК.5.10. Проводить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.11. Передавать дела и отчеты по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения гостей

ПК.5.12.Проводить расчетные операции при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.13.Взаимодействовать со службами гостиничного номерного фонда, службами бронирования и иными службами, в соответствии со структурой управления гостиницы

ПК.5.14.Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения

ПК.5.15.Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

3.2. Перечень тем для выпускной квалификационной работы:

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы стимулирования персонала гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг в гостиничном сервисе на примере гостиничного предприятия.
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
9. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
10. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного

предприятия на примере гостиничного предприятия.

11. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
12. Разработка рекомендаций по проведению анализа конкурентов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
13. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.

Темы выпускных квалификационных работ определяются образовательной организацией. Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

3.3. Вид ВКР

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования выпускная квалификационная работа выполняется в виде Дипломной работы.

3.4. Требования к структуре и содержанию ВКР

Структура выпускной квалификационной работы должна соответствовать утвержденному научным руководителем плану и состоять из следующих частей: задания на ВКР, отзыва руководителя на ВКР, рецензии на ВКР, титульного листа, содержания, введения, основной части (глав и параграфов), заключения, списка использованной литературы, приложений. Общий объем выпускной квалификационной работы 30-50 страниц.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы:

- размер бумаги – А4;
- поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм;
- шрифт – 14, TimesNewRoman;
- межстрочный интервал – 1,5;
- отступ красной строки – 1,25 см;
- выравнивание – по ширине;
- автоматическая установка переносов.

3.5. Этапы выполнения и представления в государственную аттестационную комиссию ВКР:

| № п/п | Этапы подготовки | Рекомендуемый срок (указать номер недели семестра) |
|------------------|-------------------------------|---|
| 1. | Выбор темы дипломного проекта | 9-10 неделя 6 семестр |

| | | |
|-----|---|------------------------|
| 2. | Получение задания на дипломное проектирование с планом выполнения ВКР | 13 неделя 6 семестр |
| 3. | Подбор, изучение и анализ основных источников информации | 15 неделя 6 семестр |
| 4. | Представление руководителю «Введения» | 17 неделя 6 семестр |
| 5. | Разработка и согласование главы первой ВКР с руководителем | 17 неделя 6 семестр |
| 6. | Разработка и согласование главы второй ВКР с руководителем. | 18 неделя 6 семестр |
| 7. | Представление руководителю «Заключения» Согласование доклада | 21 неделя 6 семестр |
| 8. | Сдача руководителю ВКР на отзыв | 21 неделя 6 семестр |
| 9. | Корректировка ВКР по замечаниям руководителя и передача на рецензию | 22 неделя 6 семестр |
| 10. | Проведение предварительной защиты ВКР | 23 неделя 6 семестр |
| 11. | Сдача ВКР в деканат | 24 неделя семестр |
| 12. | Защита выпускной квалификационной работы | 24-25 неделя 6 семестр |

3.6. Порядок защиты выпускной квалификационной работы определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС (протокол №1 от 31.08.2017 г.)

3.7. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО) на основе подготовки и защиты выпускной квалификационной работы

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК).

«Отлично» - обучающийся уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, просматривается четкая целевая направленность, необходимая глубина исследования, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией др.).

«Хорошо» - обучающийся достаточно уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, в основном. При защите обучающийся соблюдает логическую последовательность изложения материала, но обоснования для полного раскрытия темы недостаточны. Отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).

«Удовлетворительно» - обучающийся, в целом, владеет содержанием выпускной квалификационной работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов комиссии. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов проекта, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования.

Обучающийся показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые используются в выпускной квалификационной работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.

«Неудовлетворительно» - обучающийся совсем не ориентируется в терминологии выпускной квалификационной работы, при ответе допускает существенные ошибки, доклад охватывает менее 50% необходимого материала, разрозненный и бессистемный, неуверенный, нечеткий. Обучающийся не обладает обязательными знаниями по излагаемой теме в полной мере или значительная часть выпускной квалификационной работы выполнена не самостоятельно. На вопросы членов государственной экзаменационной комиссии выпускник не ответил. При выставлении оценки «неудовлетворительно» оценка руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы должна быть не выше «удовлетворительно».