

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Башкирский государственный педагогический университет
им. М. Акмуллы»
Колледж БГПУ им. М.Акмуллы

Утверждаю:

Проректор по учебной работе


_____ А.Ф. Мустаев

«22» _____ 12 _____ 20 18 г.

ПРОГРАММА
Государственной итоговой аттестации
выпускников по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис
(базовая подготовка)

Согласовано

Директор по персоналу

управляющей компании «Аркада»


_____ Щербунова Е.Н.

«25» _____ 12 _____ 2018 г.



2018 г.

1 Общие положения

1.1 Программа государственной итоговой аттестации является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования России от 07.05.2014 г №475.

1.2 К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план.

1.3 Условием допуска к государственной итоговой аттестации является представление документов, подтверждающих освоение обучающимся компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

1.4 Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти государственную итоговую аттестацию повторно в порядке, установленном Университетом.

2 Вид и сроки итоговой аттестации

2.1 Вид государственной итоговой аттестации – проведение государственного экзамена (демонстрационного экзамена – далее демо-экзамен), выполнение и защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

2.2 Объем времени на подготовку и проведения демонстрационного экзамена, на выполнение и защиту ВКР:

- подготовка к ВКР - 3 недели
- подготовка к ДЭ - 1 неделя
- проведение ДЭ - 1 неделя
- защита ВКР - 1 неделя.

2.3 Сроки выполнения и защиты ВКР и проведения демонстрационного экзамена:

- подготовка к ВКР с 20.05.2019 по 08.06.2019
- подготовка к ДЭ с 10.06.2019 по 15.06.2019
- проведение ДЭ с 17.06.2019 по 22.06.2019
- защита ВКР с 24.06.2019 по 29.06.2019.

3 Тематика и объем ВКР

3.1 Тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Тематика выпускной квалификационной работы должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и отвечать современным требованиям развития российского туризма.

3.2 Темы ВКР должны формулироваться по предложениям (заказам) предприятий Приложение Б), разрабатываться ведущими преподавателями ЦК Колледжа. Тема ВКР может быть предложена студентом при условии обоснования целесообразности разработки.

3.3 Тематика ВКР по специальности представлена в Приложении А.

3.4 Темы ВКР обсуждаются на заседании ЦК и утверждаются приказом ректора.

3.5 Текстовая часть должна иметь объем не менее 30 и не более 50 страниц формата А4, не включая приложения.

3.6 По структуре ВКР состоит из теоретической и практической части.

В теоретической части дается теоретическое освещение темы на основе анализа имеющейся литературы.

Практическая часть может быть представлена информацией о деятельности туристских фирм, конкретными действиями, связанными с разработкой туристских маршрутов, статистическими данными, анализом практической отчетности в соответствии с видами профессиональной деятельности, расчетами стоимости разработанных маршрутов.

4 Документация по выполнению ВКР

4.1 Индивидуальное задание, разработанное руководителем ВКР по утвержденной теме, где формулируются конкретные требования к содержанию основных разделов применительно к общей тематике данной ВКР. Задание на ВКР рассматривается ЦК, подписывается руководителем и утверждается заместителем директора колледжа по учебной работе. Бланк задания на ВКР представлен в Приложении В.

4.2 Методические рекомендации по выполнению ВКР по специальности, разработанные ведущими преподавателями выпускающей ЦК.

5 Содержание и структура ВКР

5.1 Структура ВКР определяется темой и целью ВКР.

5.2 ВКР состоит из текстовой части, графического и демонстрационного материала.

5.3 Текстовая часть содержит, как правило, следующие разделы:

- введение
- теоретическую часть
- практическую (опытно-экспериментальную) часть
- выводы

- список используемых источников
- приложения.

5.4 Графический и демонстрационный материал предназначен для иллюстрации и наглядного представления материалов, изложенных в текстовой части.

6 Выполнение ВКР

6.1 Общее руководство и контроль за ходом выполнения осуществляет председатель ЦК и руководитель ВКР.

6.2 Руководитель и консультанты отдельных разделов ВКР проводят консультации студентов в соответствии с утвержденным графиком консультаций и индивидуальным календарным планом студента.

6.3 Титульный лист готовой ВКР подписывает руководитель. Отметку о допуске к защите делает заместитель директора Колледжа по учебно-методической работе (приложение Ж).

6.4 Руководитель ВКР пишет отзыв, где отражает качество содержания выполненной ВКР, проводит анализ хода ее выполнения, дает характеристику работы выпускника и выставляет оценку уровня подготовленности студента (приложение Г).

6.5 Рецензирование выполненных ВКР осуществляется специалистами из числа работников отраслевых предприятий и организаций. Рецензия должна включать: заключение о соответствии ВКР заданию на нее; оценку качества выполнения каждого раздела ВКР; оценку степени разработки перспективных вопросов, оригинальности и практической значимости ВКР; оценку ВКР (приложение Д).

6.6 Если результаты ВКР апробированы или внедрены на базовом предприятии, к работе может быть приложена справка о результатах внедрения (примерная форма справки предложена в приложении Е).

6.6 Проведение предзащиты проводится за 2 недели до начала работы государственной экзаменационной комиссии.

6.7 Допуск к государственной итоговой аттестации оформляется приказом ректора.

7 Документация заседаний Государственной экзаменационной комиссии

7.1 Программа государственной итоговой аттестации.

7.2 Список председателей государственной экзаменационной комиссии на текущий календарный год, утвержденный Директором Департамента координации деятельности организаций высшего образования Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

7.3 Приказ ректора об утверждении тем ВКР.

7.4 Приказ ректора об утверждении состава государственной экзаменационной комиссии по специальности.

7.5 Приказ ректора о допуске студентов к защите ВКР.

7.6 Протоколы заседаний государственной экзаменационной комиссии.

7.7 Сводная ведомость оценок каждого выпускника по всем дисциплинам, практикам, курсовым работам.

7.8 Оценочные листы Государственной итоговой аттестации на каждого выпускника. В оценочных листах графа «Оценка сформированности компетенций на основе портфолио» заполняется до начала работы ГЭК комиссией, специально созданной распоряжением директора Колледжа (приложение 3), протоколы на демо-экзамен (Приложение И).

8 Защита ВКР

На защиту ВКР студента отводится до 45 минут. Процедура ГИА включает доклад студента (10-15 минут), вопросы членов комиссии, ответы студента на поставленные вопросы, чтение отзыва и рецензии. Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, рецензента, если они присутствуют на заседании ГАК.

9 Критерии оценки

9.1 Критерии оценки выполнения и защиты ВКР:

- уровень освоения студентом видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО;
- уровень практических умений, продемонстрированных выпускником при выполнении ВКР;
- уровень знаний и умений, позволяющий решать производственные задачи при выполнении ВКР;
- обоснованность, чёткость, лаконичность изложения сущности темы ВКР;
- обоснованность и профессиональный уровень ответов на вопросы членов аттестационной комиссии;
- предварительная оценка сформированности компетенций на основе портфолио.

9.2 Результатом государственной итоговой аттестации могут быть оценки:

- «отлично»
- «хорошо»
- «удовлетворительно»
- «неудовлетворительно».

9.3 Оценка «отлично» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная ВКР выполнена в полном соответствии с заданием;
- изложение (доклад) поставленной задачи и способов ее решения в представленной к защите ВКР дано студентом грамотно, четко и аргументировано;
- на все поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны исчерпывающие ответы. При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью, прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт;
- во время защиты студент демонстрирует знание проблемы, раскрывает пути решения производственных задач, имеет свои суждения по различным аспектам представленной ВКР.

9.4 Оценка «хорошо» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная ВКР выполнена в полном соответствии с заданием;
- изложение (доклад) поставленной задачи и способов ее решения в представленной на защите ВКР дано студентом грамотно, четко и аргументировано;
- на все поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны ответы. При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью, прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт;
- возможны некоторые упущения при ответах, замечания по содержанию ВКР, однако, основное содержание вопроса раскрыто полно.

9.5 Оценка «удовлетворительно» ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием;
- доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути поставленной задачи и не отражает способов ее решения;
- на поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны неполные, слабо аргументированные ответы;
- ответы демонстрирует неумение студента применять теоретические знания при решении производственных задач.

9.6 Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием;
- доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути поставленной задачи и не отражает способов ее решения;

- студент не понимает вопросов по тематике данной ВКР и не знает ответы на теоретические вопросы, требующие элементарных знаний учебных дисциплин.

9.7 При выставлении общей оценки за выполнение и защиту ВКР государственная экзаменационная комиссия учитывает отзыв руководителя проекта о ходе работы студента над темой и оценку ВКР рецензентом.

10 Проведение государственной итоговой аттестации – государственный экзамен (демоэкзамен)

10.1 Демоэкзамен проводится по ВПД «Выполнение работ по рабочей профессии горничная», является частью основной программы профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

10.2 Участник должен уметь продемонстрировать профессиональное умение в выполнении работ по профессии горничная. Основная цель вида профессиональной деятельности: поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

10.3 Экзамен проводится для демонстрации трудовых действий, входящих в профессиональный стандарт – Горничная и оценки необходимых умений и знаний для поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

10.4 Этапы разработки экзаменационных заданий

10.4.1 Задания разрабатываются выпускающей ЦК специальности «Гостиничный сервис» с привлечением работодателей за 6 месяцев до государственного экзамена и представлены в форме ситуационных задач, перечень заданий в Приложении К.

10.4.2 Обнародование полной версии задания по демонстрационному экзамену производится за 4 месяца.

10.4.3 Каждая группа экспертов должна ознакомиться с документацией. Вся документация должна находиться в свободном доступе в зоне пребывания экспертов на экзамене.

10.4.4 Обнародование задания перед экзаменуемым в день выполнения задания.

10.4.5 Студент должен продемонстрировать профессиональные умения в сфере по рабочей профессии горничной.

10.4.6 Все указанные выше виды деятельности выполняются с использованием оборудования и инструментария, в соответствии со всеми требованиями организации площадки и демонстрируют профессиональные умения.

10.5 Процедура проведения демонстрационного экзамена.

10.5.1 Рабочая площадка для выполнения заданий – учебная гостиница колледжа БГПУ им. М.Акмуллы, находящаяся по адресу: г. Уфа, ул. Миасская, 22.

10.5.2 Инструктаж по технике безопасности участников демонстрационного экзамена (5-10 мин.) проводится членами ГЭК.

10.5.3 Выдача заданий и проведение демоэкзамена.

10.5.4 Задания на демоэкзамене выполняются участниками в течение 20 минут.

10.6 Правила для участников:

10.6.1 Внешний вид участника должен соответствовать требованиям профессиональным стандартам – Горничная: не создавать затруднений при выполнении задания. Сменная обувь обязательна.

10.6.2 В течение всего времени нахождения на задании соблюдать санитарные нормы.

10.6.3 Участники могут использовать только предоставленные материалы и оборудование.

10.6.4 В день демоэкзамена участники должны присутствовать на задании в строго регламентированное время, согласно расписанию.

10.6.5 Каждый член комиссии демоэкзамена заполняет оценочный лист, выставляя баллы в соответствии с указанными данными в листе.

10.6.6 Оценка результатов выполнения задания формируется членами ГЭК в этот же день в протоколах.

10.6.7 Окончательный результат объявляется в конце демоэкзамена.

11 Структура заседаний демоэкзамена

11.1 По полученному заданию осуществить действия «Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения»:

1. Комплектование тележки для выполнения задания:

- уборочным инвентарем: швабра, совок-щетка, ведро, мешок для грязного белья и мусора;
- уборочными материалами: чистящие средства, моющие средства, средства для отмывания всех видов поверхностей, средства для обработки мебели, дезинфицирующие средства, устройство для мытья окон, хлопчатобумажные съемные насадки для уборки;
- набором принадлежностей индивидуального пользования: туалетная бумага, бумажное полотенце, жидкое мыло, хозяйственное мыло (один комплект для санузла);

- комплект чистого белья (один комплект на номер);
- набор рекламных материалов.

2. Подготовка горничной к работе:

- надеть форменную одежду;
- получить задание на уборку с указанием номеров и видов уборочных работ;
- получить ключи от номеров;
- проверить состояние номера;
- проверить наличие инвентаря;
- получить чистое белье, принадлежности индивидуального пользования и рекламные материалы.

3. Уборка номера. Всего 7 номеров из них:

- 3 номера 4-х местных;
- 4 номера 2-х местных.

12 Система и критерии оценивания

12.1 Методика оценивания результатов демонстрационного экзамена.

Каждый член комиссии заполняет оценочный лист, выставляя баллы в соответствии указанными в листе формулировками (Приложение Л). Все баллы выставляются в сводную ведомость (Приложение М), которые переводятся в итоговую оценку на основании критериев.

12.2 Детализация критериев оценки через показатели.

Критерии оценки	Баллы
Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда	2-8
Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде	2-7
Комплектация номерного фонда расходными материалами	2-7
Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде	2-7
Уборка спальни, комнат в номерном фонде	2-7
Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке	2-7
Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде	2-7
Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде	2-7
Регистрация забытых и потерянных гостями вещей	2-7

Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения	2-7
Прием номера при выезде гостя	2-7
Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера	2-7
Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда	2-7
Вести документацию по текущей уборке номерного фонда	2-8

По итогам выполнения задания баллы, полученные студентом, переводятся в проценты выполнения задания. Перевод результатов, полученных за демонстрационный экзамен, в оценку по 5-балльной шкале рекомендуется проводить исходя из оценки полноты и качества выполнения задания.

	Максимальный балл	«2»	«3»	«4»	«5»
Задание	Сумма максимальных баллов по модулям	0,00% – 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00%-100,00%

12.2 Шкала перевода 100-балльной оценки в 5-балльную при проведении демо-экзамена

100-балльная система	Критерии оценки результатов	5-балльная система
90-100	Студент уверенно и точно выполняет задание, ответы и действия студента соответствуют эталону, свободно применяет знания в практических действиях, не допускает ошибок, выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется в ответах на видоизмененные вопросы, воспроизводит весь объем материала, умело пользуется оборудованием, организует рабочее место, соблюдает требования безопасности труда.	Оценка «5» (отлично)
70-89	Студент владеет приемами выполнения задания, но возможны отдельные несущественные ошибки, исправляемые им самим, умело пользуется оборудованием, организует рабочее место, соблюдает требования безопасности труда.	Оценка «4» (хорошо)

41-69	Студент недостаточно владеет приемами выполнения заданий, присутствуют ошибки при выполнении, исправляемые им при подсказке, допущены несущественные ошибки в организации рабочего места и соблюдения требований безопасности труда.	Оценка «3» (удовлетворительно)
менее 40	Студент не смог выполнить задания, допускает серьезные ошибки в организации рабочего места, требования безопасности труда не соблюдает.	Оценка «2» (неудовлетворительно)

13 Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

13.1 Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее – индивидуальные особенности).

13.2 При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

13.3 Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке

государственной итоговой аттестации оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме.

13.4 Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА.

14 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

14.1 По результатам государственной аттестации выпускник, участвовавший в ГИА, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения ГИА и (или) несогласии с ее результатами (далее апелляция).

14.2 Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию Университета.

Апелляция о нарушении порядка проведения ГИА подается непосредственно в день проведения ГИА.

Апелляция о несогласии с результатами ГИА подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов ГИА.

14.3 Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления.

14.4 Состав апелляционной комиссии утверждается Университетом одновременно с утверждением состава ГЭК.

14.5 Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников Университета, не входящих в данном учебном году в состав ГЭК и секретаря. Председателем апелляционной комиссии является руководитель Университета. Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

14.6 Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК. Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей).

14.7 Рассмотрение апелляции не является передачей ГИА.

14.8 При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения ГИА апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения ГИА выпускника не подтвердились и/или не повлияли на результат ГИА;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения ГИА выпускника подтвердились и повлияли на результат ГИА.

В последнем случае результат проведения ГИА подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не

позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти ГИА в дополнительные сроки, установленные Университетом.

14.9 Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при защите ВКР, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию ВКР, протокол заседания ГЭК и заключение председателя ГЭК о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при сдаче государственного экзамена, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, письменные ответы выпускника (при их наличии) и заключение председателя ГЭК о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена.

14.10 В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата ГИА либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата ГИА. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов ГИА выпускника и выставления новых.

14.11 Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим.

14.12 Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

14.13 Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

14.14 Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве Университета.

Примерная тематика ВКР

- Франчайзинг, его становление и совершенствование в гостеприимстве.
- Совершенствование системы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия.
- Совершенствование ресторанного сервиса в гостинице.
- Особенности управления в гостиничной цепи.
- Разработка новых видов гостиничных услуг.
- Межрегиональное сотрудничество в системе гостиничного сервиса на территории Башкортостан.
- Реализация стандартов обслуживания и контроль удовлетворенности потребителей гостиничных услуг.
- Внутренние и внешние факторы развития рынка гостиничных услуг.
- Современные методы повышения эффективности загрузки номерного фонда.
- Основные принципы выбора средства распространения рекламы в гостиничном сервисе.
- Методы продвижения гостиничных услуг.
- Разработка экскурсионных программ для маломобильных граждан в гостинице.
- Экскурсионная деятельность, как перспективное направление продвижения гостиничного продукта.
- Франчайзинг в гостиничной индустрии: проблемы и перспективы.
- Особенности размещения и обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.
- Учет религиозных и национальных особенностей при обслуживании иностранных гостей.
- Межрегиональное сотрудничество в системе гостиничного сервиса на территории России.
- Совершенствование методов продвижения в гостинице «AzimutHotel».
- Технология организации уборочных работ в гостинице.
- Основные направления совершенствования деятельности гостиницы.
- Перспективы реализации гостиничных услуг.
- Анализ финансового состояния на предприятиях гостиничного комплекса.
- Анализ организации работника room-services.
- Отдых и развлечение в гостиничном сервисе.

Управление персоналом в гостиничном предприятии: зарубежный опыт для гостиницы HolidayInn.

Совершенствование работы службы организация обслуживания номерного фонда.

Изучение (анализ) влияния потребительского спроса на развитие гостиничных услуг.

Совершенствование работы службы приема и размещения.

Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе.

Проблема оценки качества в системе сервисных услуг.

Информационное обеспечение деятельности гостиничного предприятия.

Анализ деятельности международных гостиничных цепей в г. Уфа на примере конкретной цепи.

Технологии контроля качества в сфере гостиничного сервиса.

Врио ректора ФГБОУ ВО
«БГПУ им. М.Акмоллы»
С.Т. Сагитову

ЗАЯВКА
на выполнение выпускной квалификационной работы

Администрация организации _____
(наименование организации)

просит поручить студенту(ке) _____

_____ (Фамилия Имя Отчество студента(ки))

обучающейся на 3 курсе специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
разработать выпускную квалификационную работу на тему: _____

_____ (наименование темы выпускной квалификационной работы)

_____ (обоснование заявки на выполнение темы выпускной квалификационной работы)

Руководитель организации
(специалист/руководитель подразделения) _____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия)

МП

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Башкирский государственный педагогический
университет им. М.Акмуллы»
Колледж БГПУ им. М.Акмуллы

УТВЕРЖДАЮ

_____ А.А.Юферова
Зам. директора Колледжа по
учебно-методической работе
«___» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студенту (ке) _____,
обучающегося (ейся) на 3 курсе специальности 43.02.10 «Туризм».

1. Тема выпускной квалификационной работы _____

_____ утверждена приказом от «___» _____ 20__ г. № _____

2. Срок сдачи студентом законченной выпускной квалификационной работы
«___» _____ 20__ г.

3. Исходные данные _____ (может не быть)

4. Перечень подлежащих разработке вопросов:

5. Перечень графического/ иллюстративного/ практического материала:

6. Консультант по выпускной квалификационной работе (с указанием
относящихся к ним разделов проекта) _____ (если есть).

7. Перечень видов профессиональной деятельности, которые должны быть
отражены в содержании выпускной квалификационной работы:

ВПД _____

Руководитель _____
(Фамилия И.О.) (подпись)

Задание принял к исполнению _____
(Фамилия И.О. студента) (подпись)

Дата выдачи задания «___» _____ 20__ г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Башкирский государственный педагогический
университет им. М.Акмуллы»
Колледж БГПУ им. М.Акмуллы

О Т З Ы В Р У К О В О Д И Т Е Л Я

На работу студента _____,
обучающейся на 3 курсе специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

выполненную на тему: _____

1. Актуальность работы _____

2. Научная новизна работы _____

3. Оценка содержания работы: _____

4. Положительные стороны работы: _____

5. Замечания: _____

6. Рекомендации по внедрению результатов работы: _____

7. Рекомендуемая оценка: _____

8. Дополнительная информация для аттестационной комиссии:

Руководитель _____

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

(ученая степень, звание, должность, место работы)

дата

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу студента(ки)
специальности _____

_____ (фамилия, имя, отчество студента)

Колледжа Башкирского государственного педагогического университета
им. М. Акмуллы, выполненную на тему: _____

1. Актуальность, новизна исследования:

2. Оценка содержания работы:

3. Отличительные, положительные стороны работы:

4. Практическое значение и рекомендации по внедрению:

5. Недостатки и замечания по работе:

6. Рекомендуемая оценка: _____

Рецензент _____
(подпись)

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (ученая степень, звание, должность, место работы)

СПРАВКА

о результатах внедрения решений, разработанных в выпускной квалификационной работе студента Колледжа БГПУ им. М.Акмуллы

Ф.И.О.

В процессе работы над выпускной квалификационной работой по теме

студент _____ принял непосредственное участие в разработке: _____

(перечень разработанных вопросов).

Полученные результаты нашли отражение в _____

(методических разработках, проектах, макетах, пособиях и т.п.)

В настоящее время ЭТОТ _____

(результат труда)

находится в стадии внедрения / включен в состав нормативных документов

(локальных актов, методических комплексов) / принят к использованию

Руководитель организации

(специалист/руководитель подразделения) _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

МП

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Башкирский государственный педагогический
университет им. М.Акмуллы»
Колледж БГПУ им. М.Акмуллы

Специальность
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ
СЕРВИС
Курс III

ИВАНОВА СВЕТЛАНА ВИКТОРОВНА
ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ УБОРОЧНЫХ РАБОТ
В ГОСТИНИЦЕ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Руководитель:

С.Ф. Галишина

Дата представления _____

Работа допущена к защите _____

дата и подпись зам. директора по УМР

Дата защиты _____

Оценка _____

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Башкирский государственный педагогический
университет им. М.Акумлы»
Колледж БГПУ им. М.Акумлы

Оценочный лист государственной итоговой аттестации

по специальности _____

ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

ФИО студента _____

Тема ВКР _____

Компетенции	Оценка сформированности компетенций на основе портфолио	Оценка сформированности компетенций на защите ВКР
Общие компетенции		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.		
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.		
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды		

(подчиненных), результат выполнения заданий.		
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.		
Профессиональные компетенции		
1. ВПД – 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.		
2. ВПД – 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.		
3. ВПД – 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.		
4. ВПД – 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.		

«___» _____ 20___ г.

Председатель ГЭК _____ Ф.И.О.
Члены ГЭК _____ Ф.И.О.
_____ Ф.И.О.
_____ Ф.И.О.