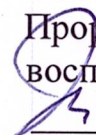


**МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное**  
**учреждение высшего образования**  
**«Башкирский государственный педагогический университет**  
**им. М. Акмуллы»**  
**Колледж**

**Утверждаю:**

Проректор по учебно-  
воспитательной работе

 В.А. Шаяхметов

«20» 12 2021 г.

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

Присваиваемая квалификация  
менеджер

**Согласовано:**

Директор по персоналу  
управляющей компании «Аркада»

 Е.Н. Щербунова  
«20» 12 2021 г.



20\_\_ 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. Присваиваемая квалификация - менеджер.

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. ГИА проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ соответствующим требованиям ФГОС СПО. В результате освоения программы выпускник должен обладать общими и профессиональными компетенциями (далее – ОК, ПК), соответствующими получаемой квалификации и основным видам деятельности:

*Общекультурные 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 в 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.

*Профессиональные компетенции:*

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его;

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию;

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей;



- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги;
- ПК 4.2. Формировать спрос на гостиничные услуги;
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг;
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
- ПК 5.1. Знать виды уборочных работ и выполнять действия по ним

## **II Процедура проведения ГИА**

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

2.2 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.

2.3 Государственная итоговая аттестация выпускников не может быть заменена оценкой уровня их подготовки на основе текущего контроля успеваемости и результатов промежуточной аттестации.

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

2.5. Студентам и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

2.6. Государственная итоговая аттестация проводится в установленные сроки: 4 недели на подготовку и 2 недели на проведение ГИА.



2.7. Формой государственной итоговой аттестации является выполнение и защита выпускной квалификационной работы (ВКР), которая выполняется в виде дипломной работы (дипломного проекта).

2.8. Для определения соответствия результатов освоения студентами образовательных программ создается государственная экзаменационная комиссия, утверждаемая приказом ректора Университета или другим уполномоченным лицом.

2.9. Документация заседаний Государственной экзаменационной комиссии включает в себя:

- Программа государственной итоговой аттестации.
- Список председателей государственных экзаменационных комиссий на текущий календарный год, утвержденный Директором Департамента координации организаций высшего образования Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.
- Приказ ректора об утверждении тем ВКР.
- Приказ ректора об утверждении состава государственной экзаменационной комиссии по специальности.
- Приказ ректора о допуске студентов к защите ВКР.
- Протоколы заседаний государственной экзаменационной комиссии.
- Сводная ведомость оценок каждого выпускника по всем дисциплинам, практикам, курсовым проектам.
- 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).

### **III. Порядок защиты ВКР**

3.1 На защиту ВКР студента отводится до 30 минут. Процедура ГИА включает доклад студента (до 10 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 ГЭК.

3.2 Общее руководство и контроль за ходом выполнения осуществляет председатель выпускающей цикловой комиссии и руководитель ВКР. Руководитель ВКР пишет отзыв (приложение Г).

3.3. Рецензирование выполненных ВКР осуществляется специалистами из числа работников отраслевых предприятий и организаций, а также преподавателей специальных дисциплин (приложение Д).

3.4. 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).

3.5 Проведение предзащиты проводится за 2 недели до начала работы государственной экзаменационной комиссии. Допуск к государственной итоговой аттестации оформляется приказом ректора.



#### **IV. Требования к ВКР и методика их оценивания**

4.1 Тематика выпускной квалификационной работы представлена в Приложении А, которая 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 образования.

4.2 Темы ВКР могут формулироваться по предложениям (заказам) образовательных организаций (Приложение Б), разрабатываться ведущими преподавателями цикловой комиссией Колледжа. Тема ВКР может быть предложена студентом при условии обоснования целесообразности разработки. Тема ВКР прописывается на титульном листе (Приложение Ж).

4.3 Темы ВКР обсуждаются на заседании цикловой комиссии и утверждаются приказом ректора. Текстовая часть должна иметь объем не менее 30 и не более 50 страниц формата А4, не включая приложения.

4.4. По структуре ВКР состоит из теоретической и практической части.

В теоретической части дается теоретическое освещение темы на основе анализа имеющейся литературы. Практическая часть выпускной квалификационной работы содержит результаты конкретной исследовательской деятельности студента и носит аналитический характер. Здесь анализируется объект и предмет исследования, излагается содержание работы, методика проведенных исследований, способы и формы получения результатов. Содержание главы зависит от вида выпускной квалификационной работы. Практическая часть выпускной квалификационной работы может включать подробное описание разработанного учебного пособия и методические рекомендации по его использованию в учебном процессе; либо описание экспериментальной работы, результатов исследования и методические рекомендации по внедрению полученных результатов исследования в педагогическую практику; либо описание методик проведенных научных исследований, содержания и результатов экспериментальной работы.

4.5. Документация по выполнению ВКР является: методические рекомендации по выполнению ВКР по специальности, разработанные председателем выпускающей цикловой комиссии; 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 на заседании цикловой комиссии, подписывается руководителем и утверждается заместителем директора колледжа по учебно-методической работе. Бланк задания на ВКР представлен в Приложении В.

4.6. Структура ВКР определяется темой и целью ВКР. ВКР состоит из текстовой части и графического и демонстрационного материала. Текстовая часть содержит, как правило, следующие разделы:

- введение;
- теоретическую часть;



- практическую (опытно-экспериментальную) часть;
- выводы;
- список использованных источников;
- приложения.

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

4.8 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.

4.9 Результатом государственной итоговой аттестации могут быть оценки:

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

4.10 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.

4.11. 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.

4.12. 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.

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

- представленная на ГИА ВКР выполнена не 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.

4.13 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.

## **V. Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья**

5.1. 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).

5.2. При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации 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).

5.3. 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.



5.4. 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 государственной итоговой аттестации.

5.5. При проведении демонстрационного экзамена для лиц с ОВЗ и инвалидов при необходимости допускается увеличение времени, отведенного на выполнение задания и организацию дополнительных перерывов, с учетом индивидуальных особенностей таких обучающихся. Перечень оборудования, необходимого для выполнения задания демонстрационного экзамена, может корректироваться, исходя из требований к условиям труда лиц с ОВЗ и инвалидов.

## **VI. Порядок подачи и рассмотрения апелляций**

6.1 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).

6.2 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.

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

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

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

6.6 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). Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

6.7 Рассмотрение апелляции не является передачей ГИА.



6.8 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.

6.9 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.

6.10 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.

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

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение 3-х рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.



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



### Примерная тематика ВКР

1. Технологии повышения качества уровня сервиса в гостиничном предприятии
2. Форматы оказания услуг размещения в хостелах Уфы
3. Организация работы службы содержания помещений на примере отелей Уфы
4. Технологии работы с иностранными гостями при обслуживании в гостиницах
5. Повышение конкурентной способности гостиницы через развитие дополнительных услуг и оказание эксклюзивных услуг
6. Деловой этикет и культура обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства
7. Развитие программ лояльности отелей г.Уфы
8. Повышение эффективности работы персонала СПИР на примере отеля г.Уфы
9. Роль услуг Room Service в повышении конкурентоспособности деловой гостиницы
10. Роль дополнительных услуг в повышении конкурентоспособности гостиниц г.Уфы
11. Роль средств индивидуального пользования в повышении привлекательности гостиничного продукта
12. Реализация стандартов обслуживания и контроль степени удовлетворенности потребителей гостиничных услуг
13. Проектирование эстетического облика современного отеля
14. Анализ и перспективы развития малого бизнеса в гостиничной индустрии
15. Оценка лояльности клиентов в отельном бизнесе
16. Разработка системы мероприятий по совершенствованию банкетного обслуживания в ресторане гостиницы
17. Организация работы службы питания в гостиничном предприятии
18. Культура межличностного общения в отеле (работа с российской и иностранной клиентурой) на основе гостиничного предприятия
19. Механизмы повышения эффективности и качества услуг в гостинице.
20. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ лояльности клиентов отеля.
21. Оценка корпоративной культуры гостиничного предприятия как условие ее конкурентоспособности.
22. Оценка роли интерьера и оборудования в привлечении клиентов в гостинице.....
23. Роль фирменного стиля гостиницы в повышении ее конкурентоспособности
24. Особенности управления персоналом в гостинице



25. Управление персоналом и кадровая политика предприятий сферы гостеприимства.

26. Совершенствование работы служб гостиницы (конкретная служба – по выбору студента).

27. Организация обслуживания населения в гостиничном бизнесе

28. Совершенствование методов обслуживания клиентов в гостинице....

29. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговой политики гостиницы

30. Особенности продвижения гостиничной услуги

31. Перспективы совершенствования гостиничного менеджмента

32. Совершенствование культурно-досуговой деятельности как средства привлечения клиентов



Ректору ФГБОУ ВО  
«БГПУ им. М.Акмиллы»  
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



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

**УТВЕРЖДАЮ**

\_\_\_\_\_ К.А.Мустаева  
зам. директора Колледжа по  
учебно-методической работе  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЗАДАНИЕ**

**на выпускную квалификационную работу**

Студенту (ке) \_\_\_\_\_,  
обучающегося (ейся) на 3 курсе специальности 43.02.11 «Гостиничный  
сервис».

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.



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

**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. 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.Акмоллы

\_\_\_\_\_

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



*Приложение Ж*

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

Специальность  
43.02.11 Гостиничный сервис  
Курс III

**ИВАНОВА СВЕТЛАНА ВИКТОРОВНА**  
**ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ УБОРОЧНЫХ РАБОТ**  
**В ГОСТИНИЦЕ**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

Дата защиты \_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_

Уфа 20\_\_



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

**Оценочный лист государственной итоговой аттестации**

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

**ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

ФИО студента \_\_\_\_\_

Тема ВКР \_\_\_\_\_

Компетенции	Оценка сформированно сти компетенций на основе портфолио	Оценка сформированно сти компетенций на защите ВКР
<b>Общие компетенции</b>		
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.		



<b>Профессиональные компетенции</b>		
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.

Секретарь ГЭК \_\_\_\_\_ Ф.И.О.