



**АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лесняк Елена Николаевна
Должность: Директор
Дата подписания: 01.12.2017 16:33:02
Уникальный идентификатор:
4f876536f61d150b130b42854b57503309a6b8cc607f1b703946

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ
АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Составитель: Авдухина Е.И.

Волгоград
2018

ББК 65.432

П 78

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрено на заседании педагогического совета

АНПОО «Академический колледж»

Протокол № 2 от 09.11. 2018 г.

Составитель:

Заведующий кафедрой финансово-экономических дисциплин

Е.И. Авдухина

Рецензент:

исполнительный директор отеля «Южный»

О.В. Маркова

П 78

Программа государственной итоговой аттестации выпускников / сост. Е.И. Авдухина – Волгоград : Изд-во ЧОУ ВО ВИБ, 2018. – 26 с. (Специальность 43.02.14 Гостиничное дело).

Настоящая программа разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа государственной итоговой аттестации содержит цель, задачи и порядок проведения государственной итоговой аттестации обучающихся уровня СПО.

ББК 65.432

© АНПОО «АК», 2018

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «Академический колледж»
Е.Н. Лесняк
«09» ноября 2018 г.



ПРОГРАММА
государственной итоговой аттестации выпускников
специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Данная программа разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Форма и условия государственной итоговой аттестации: экспертное наблюдение и оценка решения выпускниками задач в процессе выполнения и защиты ВКР/демонстрационный экзамен.

Время, отводимое на государственную итоговую аттестацию: выполнение ВКР - 4 недели.

Критерии оценки:

Оценки «**отлично**» заслуживает ВКР, удовлетворяющая следующим характеристикам: содержание работы изложено на высоком теоретическом уровне, носит исследовательский характер, теоретическая и практическая часть взаимосвязаны, правильно сформулированы выводы и даны обоснованные предложения по повышению эффективности и качества исследуемого объекта, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.

Оценки «**хорошо**» заслуживает ВКР, содержание которой носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, взаимосвязанную с практической частью, правильно сформулированы выводы, однако предложения не вполне обоснованы, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.

Оценки «**удовлетворительно**» заслуживает ВКР, в которой даны недостаточно аргументированные теоретические обобщения и изложение собственного мнения по рассматриваемым вопросам.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает ВКР, которая не соответствует содержанию, не раскрыта цель работы, нет обоснованных выводов, оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям.

На основании защиты обучающимся ВКР Государственная экзаменационная комиссия (далее - ГЭК):

- осуществляет комплексную оценку уровня освоения образовательной программы, компетенций выпускника и соответствия результатов освоения образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- выносит решение о присвоении квалификации «специалист по гостеприимству» по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче соответствующего диплома о среднем профессиональном образовании;
- разрабатывает рекомендации по совершенствованию подготовки выпускников по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Целью проведения государственной итоговой аттестации является: определение соответствия уровня подготовки выпускников требованиям Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, готовности и способности решать профессиональные задачи.

Подготовка и защита ВКР способствует систематизации, расширению освоенных во время обучения знаний по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям и закреплению знаний выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при решении разрабатываемых в выпускной квалификационной работе конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе и направлены на проверку качества полученных обучающимся знаний и умений, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

Задачи государственной итоговой аттестации:

- определение соответствия знаний, умений, навыков выпускников современным требованиям рынка труда, уточнение квалификационных требований конкретных работодателей;
- определение степени сформированности профессиональных компетенций, личностных качеств, наиболее востребованных на рынке труда;
- приобретение опыта взаимодействия выпускников с потенциальными работодателями, способствующего формированию презентационных навыков.

Задания на выпускную квалификационную работу (ВКР):

- разрабатываются руководителем ВКР и рассматриваются на заседании кафедры;
- проходят экспертизу у работодателей;
- выдаются обучающемуся не позднее, чем за две недели до начала производственной (преддипломной) практики;
- сопровождаются консультацией, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени

на выполнение отдельных частей выпускной квалификационной работы.

При выполнении ВКР выпускник должен руководствоваться методическими указаниями по выполнению ВКР.

II. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования.

Порядок проведения государственной итоговой аттестации разрабатывается и утверждается нормативными документами АНПОО «АК» и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала итоговой аттестации. Обучающиеся обеспечиваются программами проведения государственной итоговой аттестации, им создаются необходимые для подготовки условия, включая проведение консультаций.

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Государственная экзаменационная комиссия формируется из преподавателей АНПОО «АК», лиц, приглашенных из сторонних организаций: преподавателей, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников

Результаты любой из форм 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.

Решения государственной экзаменационной комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым 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.

Все решения государственной экзаменационной комиссии оформляются протоколами.

III. СВОДНАЯ СОДЕРЖАТЕЛЬНО-КОМПЕТЕНТНОСТНАЯ МАТРИЦА ВКР

Работа над ВКР формирует у обучающихся специальности 43.02.14 Гостиничное дело

общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

профессиональные компетенции:

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.

Наименование объектов контроля и оценки		Перечень подлежащих разработке задач/вопросов	Трудоемкость решения, час
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование деятельности службы приема и размещения; определять численность и функциональные обязанности сотрудни-	Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами	12

	ков в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения.	гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы.	
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; деятельность сотрудников службы приема и размещения по регистрации гостей; виды услуг и правила безопасности во время проживания в гостинице; договора в соответствии с принятыми соглашениями с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; оформление и подготовка счета гостей и производить расчеты с ними; поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составление и обработка необходимой документации;	Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения; кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (догово-	12

	<p>осуществление взаимодействия и координации деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>методы урегулирования конфликтных ситуаций.</p>	<p>ров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</p> <p>правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</p> <p>особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы;</p> <p>основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>правила работы с возражениями гостей.</p>	
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</p> <p>контроль процесса обслуживания различных категорий гостей;</p> <p>анализ результатов деятельности выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных;</p> <p>контроль соблюдения сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей.</p>	<p>Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>категории гостей и особенности обслуживания;</p> <p>Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;</p> <p>правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.</p>	12
<p>ПК 2.1. Планировать</p>	<p>Планирование потреб-</p>	<p>Законодательные и</p>	12

<p>потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>ностей с учетом особенностей работы организаций службы питания; анализ результатов деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; определение численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; планирование потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания.</p>	<p>нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования; ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий; ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Задачи, функции, особенности организации азных типов и классов, методов и форм обслуживания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.</p>	
-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. профессиональная терминология службы питания на иностранном языке	
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация и контроль процессов подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания; выполнение регламентов службы питания; формирование фонда нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; использование информационных технологий для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания.	Этапы процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональная терминология службы питания; регламенты службы питания; НТД регламентирующие работу службы питания; документооборот службы питания; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением.	12
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль деятельности сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания; разработка, корректировка и контроль стандартов обслуживания и продаж; разработка и внедрение	Специальные виды услуг и форм обслуживания; специализированные технологии и информационные программы, используемые в работе службы питания; профессиональная терминология службы питания; методы оценки качества предоставленных услуг;	12

	критериев оценки качества обслуживания; эффективное решение вопросов, возникших в незапланированной ситуации.	нормативы и спецификации процедуры предоставления услуг высокого качества; особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы критерии и показатели качества обслуживания;	
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; оценка и планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определение численности работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами.	Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей.	12
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация процесса обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы; Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы; эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; выполнение регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; формирование фонда нормативных и технических документов службы	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице кадровый состав службы, его функциональные обязанности; Квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу	12

	<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне;</p> <p>организация оказания персональных и дополнительных услуг</p> <p>контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p>координация деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке.</p> <p>взаимодействие и координация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.</p>	<p>гостиничного предприятия</p> <p>порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;</p> <p>особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников;</p> <p>регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		эксплуатации номерного фонда	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контроль процесса обслуживания гостей; анализ результатов деятельности; показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания.	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии и показатели качества обслуживания; критерии оценки качества обслуживания критерии оценки качества обслуживания; методы оценки качества предоставленной услуги.	12
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми каналами сбыта гостиничного Продукта.	Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; методика определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;	12

		рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.	
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация процесса работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов; осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг; выделение целевого сегмент клиентской базы; сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка; номенклатура основных и дополнительных услуг отеля; разработка мероприятий по повышению лояльности гостей; выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и разработка мероприятий по ее повышению; планирование и прогнозирование продаж; организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными каналами сбыта; выбор эффективных методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспече-	Организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж; задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж; требования к сотрудникам службы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования и выделения его конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия; методов максимизации доходов гостиницы; методики оценки конкурентного окружения; психологические модели	12

	<p>ния их лояльности регламенты службы бронирования и продаж; фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне; организация подготовки к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний, программ бронирования, бланково договоров, бланков заявок, графиков заезда, карт движения номерного фонда.</p>	<p>потребительских мотиваций; кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) гостиничной сферы; профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации; требования к персоналу порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы; каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними; виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их эффективность; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; регламенты службы бронирования и продаж; нормативные документы регламентирующие работу службы бронирования и продаж; документооборот службы бронирования и продаж; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов;</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их Формированию.	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль соблюдения сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж; контроль выполнения сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж; анализ результатов деятельности; разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. выбор и определение показателей качества работы службы бронирования и продаж; определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Разработка и представление предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе работы с клиентами; стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж; критерии и показатели качества деятельности; современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта; критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	12
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Сложные проблемные ситуации в различных контекстах. Анализ сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в	6

	<p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе не очевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий</p> <p>Оценка рисков на каждом шагу</p> <p>Оценка полученных результатов, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана</p>	<p>профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структура плана для решения задач.</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Информационный поиск из широкого набора источников,</p> <p>необходимого для выполнения профессиональных задач</p> <p>Анализ полученной информации, выделение в ней главных аспектов.</p> <p>Структурирование отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности.</p> <p>Приемы структурирования информации</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации.</p>	6
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности);</p> <p>определять актуальность документацию по профессии (специальности);</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации;</p> <p>современная научная и профессиональная терминология;</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразова-</p>	6

	применение современной научной терминологии; определение траектории профессионального развития и самообразования	ния.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности.	Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов; причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения.	4
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности. Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей	Специфика различных функциональных – смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере; средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания.	4
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Понимать значимость своей профессии (специальности) Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.	Сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности.	4
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффек-	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональ-	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;	6

тивно действовать в чрезвычайных ситуациях	ной деятельности; обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте.	основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности. пути обеспечения ресурсосбережения.	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).	Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики Перенапряжения.	4
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.	Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.	10
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Участвовать в диалогах на экономические и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; обосновывать и объяснить свои действия организации маркетинговой деятельности (текущие и планируемые). использовать нормативные положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность работни-	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Лексический минимум, относящийся к деятельности, средств и процессов их применения в профессиональной деятельности. Содержание документации, определяющее деятельность. Характеристика документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях работников и специалистов отдела	15

	ков.	бронирования и продаж.	
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать маркетинговые идеи при открытии собственного дела; принимать участие в разработке комплекса маркетинга и составлять маркетинговый план.	Основы финансовой и маркетинговой грамотности; основы маркетинговой деятельности; правила разработки маркетингового плана; порядок выстраивания презентации.	15
216 часов			

IV. ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию анимационных программ гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг в гостиничном сервисе (на примере конкретного предприятия).
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
7. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).

8. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы стимулирования персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
9. Разработка рекомендаций по совершенствованию ассортимента услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
10. Разработка рекомендаций по совершенствованию экскурсионной деятельности как перспективного направления продвижения гостиничного продукта (на примере конкретного предприятия).
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы бронирования гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
12. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности обслуживающего персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
13. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы безопасности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
15. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы и услуг Бизнес-центра гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
16. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
17. Разработка рекомендаций по совершенствованию культуры и качества обслуживания гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
18. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
19. Разработка рекомендаций по совершенствованию мотивации персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
20. Разработка рекомендаций по совершенствованию управления затратами на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).

21. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы реализации услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
22. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации бизнес-обслуживания на гостиничных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
23. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
24. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации транспортного обслуживания на гостиничных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
25. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы подбор кадров на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).
26. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
27. Разработка рекомендаций по совершенствованию материально-технического обеспечения гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
28. Разработка рекомендаций по совершенствованию планирования деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
29. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
30. Разработка рекомендаций по разработке фирменного стиля гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
31. Разработка рекомендаций по созданию программы повышения лояльности гостей отеля (на примере конкретного предприятия).
32. Разработка рекомендаций по оптимизации предоставления конференц-услуг в отеле (на примере конкретного предприятия).
33. Разработка рекомендаций по разработке программы адаптации сотрудников службы приема и размещения гостиницы (на примере конкретного предприятия).
34. Разработка рекомендаций по управлению конфликтами при обслуживании гостей (на примере конкретного предприятия).

35. Разработка рекомендаций по совершенствованию корпоративной культуры на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).
36. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы документооборота гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
37. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы взаимодействия с турфирмами (на примере конкретного предприятия).
38. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж гостиничного продукта через Интернет (на примере конкретного предприятия).
39. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы менеджмента качества в гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ВКР

Сроки преддипломной практики		4 недели
1.	Выбор темы, руководителя, оформление заявления	
2.	Утверждение темы ВКР	
3.	Выполнение задания по теме ВКР	
4.	Предоставление отчета по практике руководителю	
5.	Аттестация по практике	
Подготовка ВКР		<u>6</u> недель
1.	Утверждение задания на ВКР	
2.	Подбор и анализ исходной информации	
3.	Подготовка и утверждение плана (оглавления) ВКР	
4.	Работа над разделами (главами) и устранение замечаний руководителя ВКР	
5.	Согласование содержания ВКР, устранение замечаний	
6.	Оформление и представление руководителю полного текста работы. Получение отзыва руководителя ВКР.	
7.	Предоставление обучающимся готовой ВКР рецензенту	

Руководитель

_____ (подпись)

План принял к исполнению

_____ (подпись обучающегося)

«__» _____ 201__ г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	5
II. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	6
III. СВОДНАЯ СОДЕРЖАТЕЛЬНО-КОМПЕТЕНТНОСТНАЯ МАТРИЦА ВКР.....	7
IV. ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ	22
ПРИЛОЖЕНИЕ	26

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ВЫПУСКНИКОВ**

Компьютерный набор
Редактор

Г.А. Танасийчук
В. А. Зотова

Подписано в печать 17.11.2018г.
Формат 60×84/16. Бумага офсетная.
Объем в печ.л. 1,19. Объем в уч.-изд.печ.л. 0,59.
Тираж 25 экз. Заказ № 16

Отпечатано в типографии
ЧОУ ВО «Волгоградский институт бизнеса»
400010, г. Волгоград, ул. Качинцев, 63.