

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Астафьева Ольга Александровна
Должность: Проректор по профессиональному образованию
Дата подписания: 10.08.2022 10:46:32
Уникальный программный ключ:
e9f9ef67df5777b09521b7ed99d910b763e48ec4

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ГГТУ)
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ПРИНЯТО
Ученым советом ГГТУ
Протокол № 20
« 31 » мая 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГГТУ
Н.Г. Юсупова
« 31 » мая 2022 г.

СОГЛАСОВАНО
Представитель работодателя
директор
должность
ООО «Сервисное дело»
организация
Никифоров В.В.
фамилия, инициалы
подпись
« 17 » мая 2022 г.



СОГЛАСОВАНО
Представитель работодателя
директор
должность
ООО «Перспектива»
организация
Дорожников В.В.
фамилия, инициалы
подпись
« 17 » мая 2022 г.



**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

специальность
43.02.14 Гостиничное дело

квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

на базе
основного общего образования

форма обучения
заочная

Орехово-Зуево, 2022 г.

Настоящая основная образовательная программа – программа подготовки специалиста среднего звена (далее – ООП-ППСЗ) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана на основе:

1. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (МИНОБРНАУКИ РОССИИ) № 1552 от 9 декабря 2016 г. «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело», (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации № 44974 от 26 декабря 2016 г.).
2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации (МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ) от 17 декабря 2020 г. № 747 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования» (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации № 62178 от 22 января 2021 г.).
3. Примерная основная образовательная программа по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанная Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, 2021 г.
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 282н от 07 мая 2015 г. «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации № 37395 от 26 мая 2015 г.).
5. Приказ Минтруда России от 05.09.2017 г. № 657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная"» (зарегистрировано в Минюсте России Министерством юстиции Российской Федерации 22 сентября 2017 г. № 48308).
6. Примерная рабочая программа воспитания, разработанная ФГБ НУ «Институт изучения детства, семьи и воспитания Российской Академии образования» (протокол заседания УМО по общему образованию Мин- просвещения России № 2/20 от 02.06.2020 г.).

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА

на заседании Педагогического совета *Профессионально-педагогического колледжа* протокол № 6 от «18» мая 2022 г.

Экспертные организации: ООО «Перспектива» отель «Седьмое небо», ООО «Седьмое небо-2002» отель «Седьмое небо».

Разработчики ООП:

Коньшева Светлана Алексеевна - руководитель структурного подразделения Простякова Дария Андреевна - заместитель директора по учебно-воспитательной работе Тихонова Наталия Владимировна - заместитель директора по учебной работе Морозова Екатерина Игоревна- и.о. заместителя директора по учебно-производственной работе Гайнуллина Любовь Николаевна - методист Чепурная Анна Николаевна - преподаватель, руководитель предметно-цикловой комиссии по специальностям 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров; 43.02.14 Гостиничное дело.

Содержание

Раздел 1. Общие положения

Раздел 2. Общая характеристика основной образовательной программы

Раздел 3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

Раздел 4. Планируемые результаты освоения основной образовательной программы

- 4.1. Общие компетенции
- 4.2. Профессиональные компетенции
- 4.3. Личностные результаты

Раздел 5. Структура основной образовательной программы

- 5.1. Учебный план
- 5.2. Календарный учебный график

Раздел 6. Условия реализации основной образовательной программы

- 6.1. Требования к материально-техническому обеспечению основной образовательной программы
- 6.2. Требования к учебно-методическому обеспечению основной образовательной программы.
- 6.3. Требования к организации воспитания обучающихся.
- 6.4. Требования к кадровым условиям реализации основной образовательной программы
- 6.5. Требования к финансовым условиям реализации основной образовательной программы

Раздел 7. Формирование фондов оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

Раздел 8. Разработчики основной образовательной программы

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Программы профессиональных модулей

Приложение 1.1. Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Приложение 1.1.1. Рабочая программа учебной практики ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Приложение 1.1.2. Рабочая программа производственной практики ПМ.01.

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Приложение 1.2. Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Приложение 1.2.1. Рабочая программа учебной практики ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Приложение 1.2.2. Рабочая программа производственной практики ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Приложение 1.3. Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Приложение 1.3.1. Рабочая программа учебной практики ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Приложение 1.3.2. Рабочая программа производственной практики ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Приложение 1.4. Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Приложение 1.4.1. Рабочая программа учебной практики ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Приложение 1.4.2. Рабочая программа производственной практики ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Приложение 1.5. Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Приложение 1.5.1. Рабочая программа учебной практики ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Приложение 1.5.2. Рабочая программа производственной практики ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Приложение 1.6. Рабочая программа производственной практики (преддипломной)

Приложение 2. Программы учебных дисциплин

Приложение 2.1. Рабочая программа учебной дисциплины БД.01. Русский язык

Приложение 2.2. Рабочая программа учебной дисциплины БД.02. Литература

Приложение 2.3. Рабочая программа учебной дисциплины БД.03. Иностранный язык
Приложение 2.4. Рабочая программа учебной дисциплины БД.04. История

Приложение 2.5. Рабочая программа учебной дисциплины БД.05. Физическая культура

Приложение 2.6. Рабочая программа учебной дисциплины БД.06. Основы

безопасности жизнедеятельности

Приложение 2.7. Рабочая программа учебной дисциплины БД.07. Астрономия

Приложение 2.8. Рабочая программа учебной дисциплины БД.08. Родной язык

Приложение 2.9. Рабочая программа учебной дисциплины БД.09. Обществознание

Приложение 2.10. Рабочая программа учебной дисциплины ПД.01. Математика

Приложение 2.11. Рабочая программа учебной дисциплины ПД.02. География

Приложение 2.12. Рабочая программа учебной дисциплины ПД.03. Экономика

Приложение 2.13. Рабочая программа учебной дисциплины ЭК.01. Экологические

основы природопользования

Приложение 2.13. Рабочая программа учебной дисциплины ЭК.01. Право

Приложение 2.14. Рабочая программа учебной дисциплины ЭК.02. Научные основы химии

Приложение 2.14. Рабочая программа учебной дисциплины ЭК.02. Информатика

Приложение 2.15. Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.01. Основы философии

Приложение 2.16. Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.02. История

Приложение 2.17. Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03.

Иностранный язык в профессиональной деятельности

Приложение 2.18. Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.04. Физическая культура

Приложение 2.18. Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.04. Адаптивная физическая культура

Приложение 2.19. Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения

Приложение 2.20. Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.06. Русский язык и культура речи

Приложение 2.21. Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.07 Основы финансовой грамотности

Приложение 2.22. Рабочая программа учебной дисциплины ЕН.01. Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности

Приложение 2.22. Рабочая программа учебной дисциплины ЕН.01. Адаптивная информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности

Приложение 2.23. Рабочая программа учебной дисциплины ЕН.02. Химия

Приложение 2.24. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Приложение 2.25. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02. Основы маркетинга гостиничных услуг

Приложение 2.26. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.03. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Приложение 2.27. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Приложение 2.28. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.05. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Приложение 2.29. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06. Иностранный язык (второй)

Приложение 2.30. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.07. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

Приложение 2.31. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08. Безопасность жизнедеятельности

Приложение 2.32. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.09. Охрана труда

Приложение 3. Рабочая программа воспитания

Приложение 4. Фонды оценочных средств для государственной итоговой аттестации

Приложение 5. Программа государственной итоговой аттестации

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящая основная образовательная программа – программа подготовки специалиста среднего звена (далее – ООП-ППСЗ) по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело* разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки от 9 декабря 2016 года № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г., регистрационный № 44974) (далее – ФГОС СПО).

ООП определяет рекомендованный объем и содержание среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, планируемые результаты освоения основной образовательной программы, условия образовательной деятельности.

ООП разработана для реализации основной образовательной программы на базе *основного общего образования*.

Основная образовательная программа, реализуемая на базе основного общего образования, разрабатывается образовательной организацией на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования и ФГОС СПО с учетом получаемой специальности 43.02.14 *Гостиничное дело* и настоящей ООП СПО.

1.2. Нормативные основания для разработки ООП:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки России от 28 мая 2014 г. № 594 «Об утверждении Порядка разработки примерных основных образовательных программ, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ»;
- Приказ Минобрнауки России от 9 декабря 2016 года № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, (зарегистрированный Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г., регистрационный № 44974);
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации (МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ) от 17 декабря 2020 г. № 747 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования» (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации № 62178 от 22 января 2021 г.);
- Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Приказ Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся»;

- Примерная основная образовательная программа по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанная Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, 2021 г.;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 282н от 07 мая 2015 г. «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации № 37395 от 26 мая 2015 г.);
- Приказ Минтруда России от 05.09.2017 г. № 657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная» (зарегистрировано в Минюсте России Министерством юстиции Российской Федерации 22 сентября 2017 г. № 48308).

1.3. Перечень сокращений, используемых в тексте ООП:

ФГОС СПО – Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;

ООП – основная образовательная программа;

МДК – междисциплинарный курс;

ПМ – профессиональный модуль; ОК – общие компетенции;

ПК – профессиональные компетенции; ЛР – личностные результаты;

ГИА – государственная итоговая аттестация;

Цикл ОГСЭ – Общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Цикл ЕН – Математический и общий естественнонаучный цикл.

Раздел 2. Общая характеристика основной образовательной программы

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы: *специалист по гостеприимству.*

Получение образования по специальности допускается только в профессиональной образовательной организации.

Форма обучения: заочная форма обучения.

Объем образовательной программы, реализуемой на базе основного общего образования по квалификации *специалист по гостеприимству* – 5 940 академических часов.

Объем программы по освоению программы среднего профессионального образования на базе основного общего образования с одновременным получением среднего общего образования: 5 940 академических часов, со сроком обучения - 4 года 10 месяцев.

Раздел 3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

3.1. Область профессиональной деятельности выпускников: *33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).*

3.2. Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям

Наименование основных видов деятельности	Наименование профессиональных модулей	Квалификации
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Специалист по гостеприимству
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	Специалист по гостеприимству
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Специалист по гостеприимству
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Специалист по гостеприимству
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Специалист по гостеприимству

Раздел 4. Планируемые результаты освоения основной образовательной программы

4.1. Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; – определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составлять план действия; определять необходимые ресурсы;

		<p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <ul style="list-style-type: none"> – реализовывать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – структуру плана для решения задач; – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную терминологию; – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации; – современная научная и профессиональная терминология; – возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности; – применять стандарты антикоррупционного поведения
		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по специальности; – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; – определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности

	ситуациях	Знания: <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – 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	Умения: <ul style="list-style-type: none"> – 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 специальности
		Знания: <ul style="list-style-type: none"> – роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; – основы здорового образа жизни; – условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; – средства профилактики перенапряжения
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: <ul style="list-style-type: none"> – применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение
		Знания: <ul style="list-style-type: none"> – современные средства и устройства информатизации; – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на

		знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности произношения; – правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Умения: <ul style="list-style-type: none"> – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; – оформлять бизнес-план; – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; – презентовать бизнес-идею; – определять источники финансирования Знания: <ul style="list-style-type: none"> – основы предпринимательской деятельности; – основы финансовой грамотности; – правила разработки бизнес-планов; – порядок выстраивания презентации; – кредитные банковские продукты

4.2. Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> – планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
		Умения: <ul style="list-style-type: none"> – планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; – определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и

		<p>установленными нормативами;</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;
		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методы планирования труда работников службы приема и размещения; – структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; – принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; – 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;
	<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; – разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; – оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; – проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; – выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; – организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами

		<p>отеля;</p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; – стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; – цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; – стандартное оборудование службы приема и размещения; – порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; – виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;
	<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; – контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; – критерии и показатели качества обслуживания; – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; – категории гостей и особенности обслуживания; – правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; – определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – задач, функций и особенности работы службы питания; – законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; – особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; – требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; – требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; – профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
	<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработки операционных процедур и стандартов службы питания; – организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; – оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

		<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; – организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологии организации процесса питания; – требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; – специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; – этапов процесса обслуживания; – технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; – профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; – регламенты службы питания;
	<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и

		<p>соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – критерии и показатели качества обслуживания; – методы оценки качества предоставленных услуг; – критерии и показатели качества обслуживания;
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
		<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; – определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; – выполнять регламенты службы питания;
		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; – методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; – нормы обслуживания;
	<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; – оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

		<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; – рассчитывать нормативы работы горничных;
		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; – кадровый состав службы, его функциональные обязанности; – требования к обслуживающему персоналу; – цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; – регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; – особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; – порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
		<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной

		<p>ситуации;</p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы взаимодействия с другими службами отеля; – сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); – критерии и показатели качества обслуживания; – санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; – порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; – принципы управления материально-производственными запасами; – методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; – правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; – систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;</p>	<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; – планировать и прогнозировать продажи; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; – направления работы отделов бронирования и продаж; – функциональные обязанности

		<p>сотрудников службы бронирования и продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> – рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; – виды каналов сбыта гостиничного продукта;
	<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; – разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; – оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; – выделять целевой сегмент клиентской базы; – собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; – ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; – разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; – выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; – проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способы управления доходами гостиницы; – особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; – особенности работы с различными категориями гостей; – методы управления продажами с учётом сегментации; – способы позиционирования гостиницы

		<p>и выделения ее конкурентных преимуществ;</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – каналы и технологии продаж гостиничного продукта; – ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; – принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; – методы максимизации доходов гостиницы; – критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; – виды отчетности по продажам; – нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; – перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; – методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
	<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; – определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; – определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; – разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; – виды отчетности по продажам;

4.3. Личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий	ЛР 9

психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Профессиональный стандарт 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», Профессиональный стандарт 33.021 «Горничная»	
Координирующий деятельность подчиненных	ЛР 13
Оценивающий и планирующий потребность службы приема и размещения, материальных ресурсах и персонале	ЛР 14
Управляющий конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	ЛР 15
Проверяющий соответствие качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения	ЛР 16
Комплектующий номерной фонд расходными материалами	ЛР 17
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
Осознающий себя гражданином России на основе принятия общих национальных нравственных ценностей	ЛР 18
Формирующий целостное мировоззрение, соответствующее современному уровню развития науки и общественной практики, учитывающий социальное, культурное, языковое, духовное многообразие современного мира.	ЛР 19
Формирующий мотивации к активному и ответственному участию в общественной жизни, формировании власти и участию в государственных делах	ЛР 20
Осознающий безусловную ценность семьи как первоосновы нашей принадлежности к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству	ЛР 21
Способный к сознательному личностному, профессиональному, гражданскому и иному самоопределению и развитию в сочетании с моральной ответственностью личности перед семьей, обществом, Россией, будущими поколениями;	ЛР 22
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями (при наличии)	
УГС 43.00.00 Сервис и туризм специальность 43.02.14 Гостиничное дело	

Работающий в коллективе и команде, эффективно взаимодействующий с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 23
Осуществляющий устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ЛР 24
Контролирующий текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	ЛР 25
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса (при наличии)	
Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	ЛР 26

ОПЦ	Общепрофессиональный цикл	2	2	7	1	7	1141	847	270	112	138	20	24	363	293	70	36	34	367	299	68	32	36	222	140	70	24	26	20	12	189	115	62	20	42	12	612	529												
ОП.01.	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	4			4	4	167	101	54	24	10	20	12											167	101	54	24	10	20	12							69	98												
ОП.02.	Основы маркетинга гостиничных услуг		3				68	58	10	6	4								68	58	10	6	4														68													
ОП.03.	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности		2			2	62	48	14	10	4			62	48	14	10	4																				62												
ОП.04.	Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия		3			3	124	94	30	20	10			64	50	14	10	4	60	44	16	10	6															60	64											
ОП.05.	Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия		3			3	168	140	28	20	8			84	70	14	10	4	84	70	14	10	4															110	58											
ОП.06.	Иностранный язык (второй)		24	5		4	320	234	86		86			85	65	20		20	85	65	20		20		55	39	16		16				95	65	30		30	108	212											
ОП.07.	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса	5				5	94	50	32	20	12		12																			94	50	32	20	12	12	67	27											
ОП.08.	Безопасность жизнедеятельности		2			2	68	60	8	6	2			68	60	8	6	2																				68												
ОП.09.	Охрана труда		3			3	70	62	8	6	2			70	62	8	6	2																					70											
ПЦ	Профессиональный цикл	8	17		2	9	2277	1013	256	94	132	30	108	262	72	28	18	10	18	843	443	70	26	34	10	42	548	300	80	20	40	20	24	624	198	78	30	48	24	1728	549									
ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	2	3		1	2	385	181	36	10	16	10	24							385	181	36	10	16	10	24														269	116									
МДК.01.01.	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	3			3	3	168	128	28	10	8	10	12							168	128	28	10	8	10	12														90	78									
МДК.01.02.	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		3			3	61	53	8		8			61	53	8		8		61	53	8		8																23	38									
УП.01.	Учебная практика		3		РП	час	72		72	нед		2		час		нед			час		нед		час	72	нед	2		час		нед		час		нед						72										
ПП.01.	Производственная практика		3		РП	час	72		72	нед		2		час		нед			час		нед		час	72	нед	2		час		нед		час		нед						72										
ПМ.01.ЭК	Экзамен по модулю	3					12					12																												12										
	Всего часов по МДК						229		36																																									
ПМ.02	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	2	3			2	480	198	78	30	48		24																												360	120								
МДК.02.01.	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	5				5	217	147	58	30	28		12																											217	147	58	30	28	12	135	82			
МДК.02.02.	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		5			5	71	51	20		20			71	51	20		20		71	51	20		20																		71	51	20	20		33	38		
УП.02.	Учебная практика		5		РП	час	72		72	нед		2		час		нед			час		нед		час	72	нед	2		час		нед		час		нед							72									
ПП.02.	Производственная практика		5		РП	час	108		108	нед		3		час		нед			час		нед		час	108	нед	3		час		нед		час		нед							108									
ПМ.02.ЭК	Экзамен по модулю	5					12					12																														12								
	Всего часов по МДК						288		78																																									
ПМ.03	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	3		1	2	548	300	80	20	40	20	24														548	300	80	20	40	20	24								356	192								
МДК.03.01.	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	4			4	4	302	234	56	20	16	20	12														302	234	56	20	16	20	12									302	234	56	20	16	20	12	142	160
МДК.03.02.	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		4			4	90	66	24		24			90	66	24		24		90	66	24		24			90	66	24		24													90	66	24	24		58	32
УП.03.	Учебная практика		4		РП	час	72		72	нед		2		час		нед			час		нед		час	72	нед	2		час		нед		час		нед								72								
ПП.03.	Производственная практика		4		РП	час	72		72	нед		2		час		нед			час		нед		час	72	нед	2		час		нед		час		нед							72									
ПМ.03.ЭК	Экзамен по модулю	4					12					12																															12							
	Всего часов по МДК						392		80																																									

5.3. Рабочая программа воспитания

5.3.1. Цели и задачи воспитания, обучающихся при освоении ими образовательной программы:

Цель рабочей программы воспитания – создание организационно педагогических условий для формирования личностных результатов обучающихся, проявляющихся в развитии их позитивных чувств и отношений к российским гражданским (базовым, общенациональным) нормам и ценностям, закреплённым в Конституции Российской Федерации, с учетом традиций и культуры субъекта Российской Федерации, деловых качеств квалифицированных рабочих, служащих/специалистов среднего звена, определенных отраслевыми требованиями (корпоративной культурой).

Задачи:

- формирование единого воспитательного пространства, создающего равные условия для развития обучающихся профессиональной образовательной организации;
- организация всех видов деятельности, вовлекающей обучающихся в общественно-ценностные социализирующие отношения;
- формирование у обучающихся профессиональной образовательной организации общих ценностей, моральных и нравственных ориентиров, необходимых для устойчивого развития государства;
- усиление воспитательного воздействия благодаря непрерывности процесса воспитания.

Раздел 6. Условия реализации основной образовательной программы

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению основной образовательной программы

6.1.1. Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Перечень специальных помещений

Кабинеты:

- социально-экономических дисциплин; иностранного языка;
- информационных технологий в профессиональной деятельности; безопасности жизнедеятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности; экономики и бухгалтерского учета;
- инженерных систем гостиницы;
- предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса;

- организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
- организации деятельности сотрудников службы питания;
- организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатационного фонда;
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Лаборатории:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
- учебный ресторан или бар.

Тренажеры, тренажерные комплексы

- стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Спортивный комплекс

Залы:

- Библиотека, читальный зал с выходом в интернет;
- Актный зал

6.1.2. Материально-техническое оснащение лабораторий, мастерских и баз практики по специальности *43.02.14 Гостиничное дело*.

Колледж, реализующий программу по специальности *43.02.14 Гостиничное дело*, располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической работы обучающихся, предусмотренных учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам в разрезе выбранных траекторий. Минимально необходимый для реализации ООП перечень материально-технического обеспечения, включает в себя:

6.1.2.1. Оснащение лабораторий:

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями):

- Кровать одноместная – 2 штуки
- Прикроватная тумбочка – 2 штуки
- Настольная лампа (напольный светильник)
- Бра – 2 штуки
- Мини – бар
- Стол
- Кресло
- Стул
- Зеркало
- Шкаф
- Телефон
- Верхний светильник

- Кондиционер
- Телевизор
- Гладильная доска
- Утюг
- Пылесос
- Душевая кабина
- Унитаз
- Раковина
- Зеркало
- Одеяло – 2 штуки
- Подушка – 6 штук
- Покрывало – 2 штуки
- Комплект постельного белья – 4 комплекта
- Шторы
- Напольное покрытие
- Укомплектованная тележка горничной
- Ершик для унитаза
- Ведерко для мусора
- Держатель для туалетной бумаги
- Стакан
- Полотенце для лица – 2 штуки
- Полотенце для тела – 2 штуки
- Полотенце для ног – 2 штуки
- Салфетка на раковину 2 упаковки
- Полотенце коврик – 2 штуки
- Индивидуальные косметические принадлежности.

Лаборатория «Учебный ресторан или бар»:

- Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;
- Блендер
- Кофемашина
- Льдогенератор
- Машина посудомоечная
- Салат-бар
- Шкаф винный
- Миксер для молочных коктейлей.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)
- Персональный компьютер
- Стойка ресепшн
- Телефон

- Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
- Сейф POS-терминал
- Шкаф для папок
- Детектор валют
- Лотки для бумаги

6.1.2.2. Оснащение баз практик

Реализация основной образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в профильных организациях и укомплектована расходными материалами, обеспечивающие выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля».

Производственная практика реализуется в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области *33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее)*.

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию профессиональной деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

6.2. Требования к учебно-методическому обеспечению основной образовательной программы

6.2.1. Библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и электронными учебными изданиями (включая учебники и учебные пособия) по каждой дисциплине (модулю) из расчета одно печатное и электронное учебное издание по каждой дисциплине (модулю) на одного обучающегося.

В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке.

Образовательная программа обеспечивается учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам и модулям.

6.2.2. Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся.

6.3. Требования к организации воспитания обучающихся

6.3.1. Условия организации воспитания определяются образовательной

организацией.

Выбор форм организации воспитательной работы основывается на анализе эффективности и практическом опыте.

Для реализации Программы определены следующие формы воспитательной работы с обучающимися:

- информационно-просветительские занятия (лекции, встречи, совещания, собрания и т.д.)
- массовые и социокультурные мероприятия;
- спортивно-массовые и оздоровительные мероприятия;
- деятельность творческих объединений, студенческих организаций;
- психолого-педагогические тренинги и индивидуальные консультации;
- научно-практические мероприятия (конференции, форумы, олимпиады, чемпионаты и др.);
- профориентационные мероприятия (конкурсы, фестивали, мастер-классы, квесты, экскурсии и др.);
- опросы, анкетирование, социологические исследования среди обучающихся.

6.4. Требования к кадровым условиям реализации основной образовательной программы

6.4.1. Реализация основной образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками колледжа, а также лицами, привлекаемыми к реализации основной образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности *33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее*, и имеющими стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации основной образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности *33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее*, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности *33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее*, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, не менее 25 процентов.

6.5. Требования к финансовым условиям реализации основной образовательной программы

6.5.1. Расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы.

Расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы осуществляются в соответствии с Методикой определения нормативных затрат на оказание государственных услуг по реализации образовательных программ среднего профессионального образования по профессиям (специальностям) и укрупненным группам профессий (специальностей), утвержденной Минобрнауки России 27 ноября 2015 г. № АП-114/18вн.

Нормативные затраты на оказание государственных услуг в сфере образования по реализации образовательной программы включают в себя затраты на оплату труда преподавателей и мастеров производственного обучения с учетом обеспечения уровня средней заработной платы педагогических работников за выполняемую ими учебную (преподавательскую) работу и другую работу в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Раздел 7. Формирование фондов оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

7.1. Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) является обязательной для образовательных организаций СПО. Она проводится по завершении всего курса обучения по направлению подготовки. В ходе ГИА оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС.

ГИА проходит в форме защиты ВКР и государственного экзамена, в виде демонстрационного экзамена. Форму проведения образовательная организация выбирает самостоятельно.

7.2. Выпускники, освоившие программу подготовки специалистов среднего звена, выполняют выпускную квалификационную работу (дипломная работа) и сдают демонстрационный экзамен. Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы и образовательная организация определяет самостоятельно с учетом ООП.

7.3. Для государственной итоговой аттестации образовательной организацией разрабатывается программа государственной итоговой аттестации и фонды оценочных средств.

Задания для демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов, разработанных АНО «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)», при условии наличия соответствующих профессиональных стандартов и материалов.

7.4. Фонд оценочных средств для проведения ГИА включает типовые задания для демонстрационного экзамена, примеры тем дипломных работ, описание процедур и условий проведения государственной итоговой аттестации, критерии оценки.

Фонды оценочных средств для проведения ГИА приведены в приложении 4.

Раздел 8. Разработчики основной образовательной программы

Группа разработчиков

ФИО	Организация, должность
Коньшева Светлана Алексеевна	Профессионально-педагогический колледж ГГТУ, руководитель структурного подразделения
Простякова Дария Андреевна	Профессионально-педагогический колледж ГГТУ, заместитель директора по учебно-воспитательной работе
Тихонова Наталия Владимировна	Профессионально-педагогический колледж ГГТУ, заместитель директора по учебной работе
Морозова Екатерина Игоревна	Профессионально-педагогический колледж ГГТУ, и.о. заместителя директора по учебно- производственной работе
Гайнуллина Любовь Николаевна	Профессионально-педагогический колледж ГГТУ, методист
Чепурная Анна Николаевна	Профессионально-педагогический колледж ГГТУ, преподаватель, руководитель предметно-цикловой комиссии по специальностям 38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров; 43.02.14 Гостиничное дело
Чередниченко Наталия Юрьевна	Профессионально-педагогический колледж ГГТУ, руководитель комиссии классных руководителей

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГИА ПО
СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.14 Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГИА**
- 2. СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ГИА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ**
- 3. ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА**
- 4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ**

1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГИА

1.1. Особенности основной образовательной программы

Фонд оценочных средств разработан для специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В рамках специальности СПО предусмотрено освоение квалификации: специалиста среднего звена, указанной в Перечне специальностей среднего профессионального образования, утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2013 г., регистрационный № 30861), с изменениями, внесенными приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 мая 2014 г. № 518 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 мая 2014 г., регистрационный № 32461), от 18 ноября 2015 г. № 1350 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 3 декабря 2015 г., регистрационный № 39955) и от 25 ноября 2016 г. № 1477 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 декабря 2016 г., регистрационный № 44662): специалист по гостеприимству.

1.2. Применяемые материалы

Для разработки оценочных заданий по каждому из сочетаний квалификаций рекомендуется применять следующие материалы:

<i>Квалификация (сочетание квалификаций)</i>	<i>Профессиональный стандарт</i>	<i>Компетенция Ворлдскиллс</i>
<i>Специалист по гостеприимству</i>	<i>33.021 Горничная 33.007 Руководитель / управляющий гостиничного комплекса /сети гостиниц</i>	<i>Администрирование отеля</i>

1.3. Перечень результатов, демонстрируемых на ГИА

Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним	Описание тематики выполняемых в ходе процедур ГИА заданий
Демонстрационный экзамен	
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Модуль № 1. Телефонные переговоры Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать точные фразы в правильной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем. В первый модуль входит 6 заданий: Разговор по телефону - гость просит почту отеля, чтобы отправить запрос об услугах отеля. 1.1.1. Разговор по телефону – кто-то просит соединить с менеджером отеля 1.1.2. Разговор по телефону - гость задает вопросы про отель (месторасположение и услуги) 1.1.3. Разговор по телефону – газета запрашивает информацию об известном госте,
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами 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.	который остановился в отеле
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	1.1.4. Разговор по телефону – запрос: необходимо забронировать столик в ресторане 1.1.5. Разговор по телефону – бронирование столика в ресторане (особый случай).
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Модуль № 2. Процедура бронирования Участник должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и корпоративное.
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Во второй модуль входит 3 задания: 2.1.1. Прямое бронирование 2.1.2. Бронирование от туристического агентства 2.1.3. Бронирование от туристического агентства.
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Модуль № 3. Процедура заселения Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Модуль три включает в себя четыре задания: 3.1.1. Подготовка к заселению 3.1.2. Процедура заселения гостя по прямой брони 3.1.3. Заселение гостя от агентства 3.1.4. Заселение гостя по корпоративному соглашению
ПК 4.2. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Модуль № 4. Помощь гостям во время их пребывания Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Модуль четыре включает в себя девять заданий: 4.1.1. Гость спрашивает расписание бара, спа и других услуг отеля 4.1.2. Гость запрашивает информацию об отеле (услуги, расположение) 4.1.3. Гость просит разбудить его и принести

завтрак вномер

4.1.4. Гость хочет оставить сообщение другому гостю

4.1.5. Гость просит положить его вещи в сейф (на ресепшн)

4.1.6. Гость просит вызвать скорую помощь

4.1.7. Гость спрашивает о времени работы прачечной

4.1.8. Гость хочет заказать еду в номер, так как службаресторана не отвечает. Он хочет что-нибудь легкое и чай

4.1.9. Гость просит вызвать тех. службу.

Модуль № 5. Туристическая информация

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, использовать карту города.

Модуль пять, разбит на семь заданий:

5.1.1. Гость спрашивает о главных достопримечательностях города

5.1.2. Гость хочет узнать, какие особенности кухни присутствуют в городе, спрашивает какой вид кухни в ресторане, и что там можно поесть.

5.1.3. Гость хочет провести время в Старочеркасске. Они хотят получить информацию об исторических достопримечательностях и место где можно поесть.

5.1.4. Гость просит туристическую информацию о городе. Он хочет провести день в центре города, а другой прогуляться по парку

5.1.5. Гость – гастрономический эксперт, пишет статью в журнале о кухне данного города. Он хочет посетить место, где можно попробовать, что-то изысканное.

5.1.6. Гостю необходимо арендовать машину, завтра он уезжает в Ростов-на-Дону

5.1.7. Гость запрашивает информацию о лучших магазинах для шопинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры.

Модуль № 6. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

В модуль шесть входит шесть заданий:

6.1.1. В комнате гостя прорвало трубу, весь номер и коридор затоплены. Он утверждает, что все его личные вещи испорчены и требует немедленного решения

6.1.2. В 12:30 горничная сообщает, что гость должен был выехать полтора часа назад, однако его вещи не собраны в номере

6.1.3. Гостя поскользнулась в лобби баре и поранилась, из-за непереносимости крови она упала в обморок

6.1.4. Гостя обокрали в городе, он просит помощи

6.1.5. Гостя жалуется, что у нее украли золотой браслет из номера

6.1.6. Пожарная сигнализация сработала из номера.

Модуль № 7. Касса и другие административные процедуры

Участник должен уметь работать с кассой, производить обмен валют и передавать точную информацию коллегам.

В седьмом модуле содержится три задания:

7.1.1. Подготовка к передаче смены

7.1.2. Обмен валют

7.1.3. Обмен валют.

Модуль № 8. Процедура выселения гостей

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета.

Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

Модуль восемь включает в себя четыре задания:

8.1.1. Подготовка к процедуре выселения завтрашнего дня

8.1.2. Процедура выселения (наличные)

8.1.3. Процедура выселения (туристическое агентство)

8.1.4. Процедура выселения (по корпоративному соглашению)

СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ГИА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

2.1. Структура задания для процедуры ГИА

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (далее - ВКР), выполняемой в виде демонстрационного экзамена.

Демонстрационный экзамен – это модель независимой оценки качества подготовки кадров, содействующая решению нескольких задач системы профессионального образования и рынка труда без проведения дополнительных процедур. Соответствующая процедура обеспечивает качественную экспертную оценку в соответствии с международными стандартами стандартами Ворлдскиллс Россия.

Выпускники, прошедшие аттестационные испытания в формате демонстрационного экзамена получают возможность:

а) одновременно с подтверждением уровня освоения образовательной программы в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами подтвердить свою квалификацию в соответствии с требованиями международных стандартов Ворлдскиллс без прохождения дополнительных аттестационных испытаний.

б) подтвердить свою квалификацию по отдельным профессиональным модулям, востребованным предприятиями-работодателями и получить предложение о трудоустройстве на этапе выпуска из образовательной организации,

в) одновременно с получением диплома о среднем профессиональном образовании получить сертификаты МЦК с указанием набранных баллов, подтверждающий квалификацию, признаваемый предприятиями, осуществляющими деятельность в соответствии со стандартами Ворлдскиллс Россия.

Критерии оценки мастерства

Модуль 1 – Поведение и личная презентация

- Личная презентация
- Отношение
- Осанка
- Хорошо организованный
- Внимательность к деталям
- Эффективность
- Глубокое понимание культурных различий
- Возможность показать активность

Модуль 2 – Общение

- Письменные коммуникативные навыки
- Устные коммуникативные навыки
- Общение с гостями
- Продвижение услуг

Модуль 3 – навыки службы приёма и размещения

- Основные телефонные операции
- Регистрация
- Обслуживание гостей во время их пребывания
- Туристическая информация
- Внимательность к деталям

- Экстренные ситуации в отеле
- Выезд

Модуль 4 – Навыки обслуживания клиентов при бронировании

- Процедуры бронирования номеров
- Процедуры заезда / выезда
- Предоставление номера

Модуль 5 – Кассир и другие административные операции

- Обмен валют
- Товарооборот
- Кассир
- Выставление счёта
- Понимание важности продаж на стойке приема и размещения
- Понимание отелей, основной рынок и их сегменты
- Понимание роли безопасности на стойке приема и размещения

Модуль 6 – Технические навыки, оборудование

- Телефон
- Компьютер (Microsoft Office и система бронирования)
- Фотокопии
- Калькулятор

2.2. Порядок проведения процедуры

Экзамен организован на русском языке по модульному принципу. Задание демонстрационного экзамена построено на основе конкурсного задания национального чемпионата WSR по компетенции «Администрирование отеля».

Для каждого модуля обучающиеся получают печатный вариант задания, который также включает информацию о критериях оценки и алгоритме выполнения. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки, прописанные в задании. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль подробно обсуждается до начала итоговой государственной аттестации, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе проведения экзамена, были прояснены заранее.

В результате выполнения модулей демонстрационного экзамена, обучающиеся проверяют, а государственная аттестационная комиссия оценивает профессиональные и общие компетенции выпускника:

Код	Наименование компетенции
Код	Наименование общих компетенций
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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, 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.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ОТФ. А. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	
A/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
A/02.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания
A/03.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

С заданием для демонстрационного экзамена обучающиеся должны быть ознакомлены не позднее, чем за месяц до прохождения ГИА.

Техническое оснащение места проведения демонстрационного экзамена (площадка) по уровню технического обеспечения должна соответствовать всем требованиям ФГОС (к уровню оснащения мест проведения ПМ, практик) и стандартам WSI/WSR.

Для разработки заданий, определения критериев оценивания и подготовки площадки проведения демонстрационного экзамена формируется экспертная группа из числа преподавателей профессиональных дисциплин и модулей.

Экспертную группу возглавляет эксперт по компетенции WSR «Администрирование отеля», который в обязательном порядке включается в состав государственной экзаменационной комиссии. Другие члены экспертной группы могут быть включены в состав ГАК.

Инструктаж по охране труда и технике безопасности для участников и членов ГАК проводится экспертом под роспись. После распределения рабочих мест и прохождения инструктажа по ОТ и ТБ участникам предоставляется время не более 2 часов на подготовку рабочих мест, а также на проверку и подготовку инструментов и материалов, ознакомление с оборудованием и его тестирование.

Участники должны ознакомиться с подробной информацией о регламенте проведения экзамена с обозначением обеденных перерывов и времени завершения экзаменационных заданий, ограничениях времени и условий допуска к рабочим местам, включая условия, разрешающие участникам покинуть рабочие места и площадку, информацию о времени и способе проверки оборудования, информацию о пунктах и графике питания, оказании медицинской помощи, о характере и диапазоне санкций, которые могут последовать в случае нарушения регламента проведения экзамена. Также участники экзамена должны быть проинформированы о том, что они отвечают за безопасное использование всех инструментов,

оборудования, вспомогательных материалов, которые они используют на площадке в соответствии с правилами техники безопасности.

Экзаменационные задания выдаются обучающимся непосредственно перед началом экзамена. На изучение материалов и дополнительные вопросы выделяется время, которое не включается в общее время проведения экзамена. К выполнению экзаменационных заданий обучающиеся приступают после указания председателя ГАК.

Образовательная программа по специальности 43.02.14 Гостиничное дело предусматривает проведение комплексного демонстрационного экзамена по всем видам профессиональной деятельности. Задание демонстрационного экзамена построено таким образом, чтобы позволяло оценить виды деятельности по всем профессиональным модулям.

2.2.1. Процедура проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен представляет собой серию из 8 отдельных модулей: телефонный разговор; процедура бронирования; процедура заселения; помощь гостям во время их пребывания; туристическая информация; экстраординарные и неожиданные ситуации; кассир и другие административные операции; процедура выселения. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

2.2.2. Процедура проведения демонстрационного экзамена для выпускников из числа лиц ограниченными возможностями здоровья

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

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.

3. ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

3.1. Структура и содержание типового задания

3.1.1. Формулировка типового задания:

Модуль 1. Основные операции по телефону Гость спрашивает электронную почту отеля.

- Администратор отвечает на звонок (приветствует, говорит название отеля,

представляется);

- Спрашивает имя гостя
- Предоставляет почту отеля
- Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь
- Благодарит за звонок и заканчивает разговор

Модуль 2. Бронирование по телефону

Прямое бронирование

- Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется)
- Спрашивает имя гостя
- Уточняет тип бронирования (индивидуальное/от компании)
- Уточняет дату бронирования, тип номера, количество гостей
- Информировывает гостя о категориях номеров в отеле
- Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
- Возвращается к гостю и информирует о наличии и называет цену
- Информировывает об услугах, входящих в стоимость номера
- Уточняет, хотят ли забронировать номер
- Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания
- Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму
- Говорит о процедуре подтверждения
- Предупреждает о правилах отмены бронирования
- Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
- Спрашивает, может ли он чем-то помочь
- Благодарит за звонок и заканчивает разговор
- Умение работать с программой
- Правильность подсчета
- Внимание к деталям при бронировании

Модуль 3. Заселение

Индивидуальное заселение

- Администратор приветствует гостей
- Спрашивает паспорт
- Находит имя в списке
- Подтверждает детали бронирования
- Просит гостя заполнить форму и подписать
- Делает копию необходимых данных паспорта (имя, национальность, дата рождения, месторождения, срок до)
- Возвращает паспорт
- Проверяет свободен ли номер и чистоту номера
- Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы
- Программирует ключи и отдает гостю
- Информировывает о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж)
- Информировывает о расписании завтрака и расположении ресторана
- Информировывает о других услугах отеля
- Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки

(необходимо набрать 9)

- Желает хорошего дня
- Кладет профиль в папку

Модуль 4. Помощь гостям вовремя их пребывания в отеле

Гость просит разбудить его

- Администратор приветствует гостя
- Уточняет имя гостя
- Уточняет номер комнаты
- Уточняет точное время и заполняет специальную форму
- Спрашивает, что гость хочет из напитков и еды на завтрак
- Администратор регистрирует запрос на завтрак в номер
- Спрашивает, может ли он чем-то помочь
- Благодарит и заканчивает разговор
- Звонит в ресторан и передает запрос
- Кладет копию запроса в отдельный отсек - ресторан
- Обращался к гостю по имени

Модуль 5. Туристическая информация

Предоставление информации о достопримечательностях

- Администратор приветствует гостя
- Спрашивает имя
- Дает необходимую информацию о четырех достопримечательностях
- Спрашивает, может ли он чем-то помочь

Модуль 6. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле (Экстраординарные ситуации в отеле (потоп)).

- Администратор приветствует гостей
- Спрашивает имя
- Номер комнаты
- Немедленно обращается в техническую службу
- Сообщает о ситуации менеджеру
- Успокоить гостя
- Принести извинения за доставленные неудобства
- Благодарит и заканчивает разговор

Модуль 7. Работа с кассой и другие административные операции в отеле Подготовка к закрытию смены

- Считает деньги в кассе
- Оставляет размен на стойке, кладет оставшиеся деньги, чеки, валюту в конверт
- Заполняет форму
- Ждет пока коллега подсчитает размен
- Оставляет записи в книге для следующей смены
- Желает хорошей работы и заканчивает беседу

Модуль 8. Выселение

Выселение гостя, наличные.

- Администратор приветствует гостя
- Уточняет номер комнаты

- Просит ключи от номера
- Проверяет список на выезд
- Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром (гости пользовались)
- Спросить разделять счет гостю на услуги
- Распечатать список доп. расходов (информационный счет), просит гостя подписать
- Узнать каким способом будет оплачивать гость
- Получить деньги
- Посчитать
- Сформировать счет
- Проговорить выдачу финансово-отчетных документов гостю (счет, фискальный чек, при условии оплаты к/к слип)
- Узнать понравилось ли все гостю
- Спросить, нужна ли помощь с багажом
- Узнать, может ли еще чем-нибудь помочь
- Позвонить в службу такси
- Поблагодарить и попрощаться с гостем

3.1.2. Условия выполнения задания:

Для проведения ГИА назначается Государственная экзаменационная комиссия (далее ГЭК). Численность ГЭК не может быть меньше 5 человек. Председателем ГЭК должен быть представитель работодателя, не являющийся работником образовательной организации, владеющий знанием стандартов WSI/WSR (эксперт WI/WSR).

Решения ГЭК об оценке выпускной квалификационной комиссии принимаются на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании (при равном количестве голосов, голос председателя является решающим).

Заседания ГЭК протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка выпускной квалификационной работы, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии.

3.2. Критерии оценки выполнения задания демонстрационного экзамена

3.2.1. Порядок оценки

Задание	Сумма баллов по объективным критериям	Сумма баллов по субъективным критериям
Модуль 1(А) Основные операции по телефону		
А.1 Гость просит почту отеля	1,20	0,60
А.2 Гость просит соединить с отделом бронирования	2,40	0,60
А.3 Предоставление информации об услугах отеля	1,60	0,90
А.4 Предоставление конфиденциальной информации	0,80	0,50
А.5 Бронирование стола в ресторане отеля	2,70	0,90

А.6 Продажа конференц-зала корпоративному партнеру	2,00	0,60
Модуль 2(В) Бронирование по телефону		
В.1 Прямое бронирование	4,20	0,60
В.2 Бронирование номера через турагентство	3,80	0,40
В.3 Бронирование по корпоративному соглашению	2,90	0,40
Модуль 3(С) Заселение		
С.1 Подготовка к заезду	1,50	0,30
С.2 Индивидуальное заселение	2,80	0,60
С.3 Заселение гостя через турагенство (номер не готов)	3,30	0,60
С.4 Заселение VIP гостя (корпоративное соглашение)	1,30	0,60
Модуль 4 (D) Помощь гостям во время из пребывания в отеле		
D.1 Помощь гостю	1,30	0,50
D.2 Информация об отеле	1,00	0,80
D.3 Гость просит его разбудить	1,90	0,90
D.4 Гость хочет переговорить с другим гостем	1,80	0,60
D.5 Сейф на ресепшн	2,00	1,10
D.6 Реагирование на просьбу гостя с ограниченными возможностями	1,30	0,80
D.7 Информирование гостя о времени работы прачечной	0,70	0,60
D.8 Заказ еды в номер	1,90	1,10
D.9 Работа с тех. службой	1,40	0,80
Модуль 5 (Е) Туристическая информация		
Е.1 Предоставление информации о достопримечательностях	0,70	1,10
Е.2 Предоставление информации об особенностях кухни ресторанов	1,70	0,60
Е.3 Предоставление программы по историческим достопримечательностям	1	0,60
Е.4 Досуг с ребенком	1	0,60
Е.5 Помощь гастрономическим экспертам	1,30	0,60
Е.6 Аренда автомобиля	1,30	0,60
Е.7 Предоставление информации о магазинах	1,20	0,60
Модуль 6 (F) Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле		
F.1 Потоп	1,70	1,60
F.2 Задержка выезда	1,80	1,60
F.3 Террористическая угроза	0,20	0
F.4 Беременная женщина	0,20	0,70

F.5 Потеря драгоценной вещи в номере	1,30	0,60
F.6 Курение в номере	1,00	0,40
Модуль 7 (G) Работа с кассой и другие административные операции в отеле		
G.1 Подготовка к закрытию смены	1,20	0,00
G.2 Обмен валют (\$ в рубли)	1,80	0,40
G.3 Обмен валют (Евро в рубли)	1,70	0,40
Модуль 8 (H) Выселение		
H.1 Подготовка к выезду на следующий день	0,30	0,40
H.2 Выселение гостя, наличные	2,20	0,50
H.3 Выселение гостя, туристическое агенство, кредитная карта	1,60	0,00
H.4 Выселение гостя от компании	2,70	0,50
Модуль 9 (I)		
I.1 Персональная презентация	0,00	1,40
I.2 Общее представление	0,00	2,30
Сумма баллов:	69,7	30,3
Всего:	100,00	

3.2.2. Порядок перевода баллов в систему оценивания:

Процедура оценивания результатов выполнения экзаменационных заданий осуществляется в соответствии с правилами, установленными для конкурсных заданий, использованием форм и оценочных ведомостей, которые в последующем вносятся в систему CIS. Результаты государственной итоговой аттестации определяются при проведении демонстрационного экзамена в баллах (максимальное количество определено техническим заданием по каждой квалификации).

Результаты победителей и призеров чемпионатов профессионального мастерства, проводимых союзом либо международной организацией «WorldSkills International», осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, засчитываются в качестве оценки «отлично» по демонстрационному экзамену. Перечень чемпионатов, результаты которых засчитываются в качестве оценки «отлично», утверждается приказом союза. Условием учета результатов, полученных в конкурсных процедурах, является содержательное соответствие компетенции результатам освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО, а также отсутствие у студента академической задолженности.

После получения (выгрузки) результатов из системы CIS проводится закрытое заседание ГЭК при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя и члена государственной экзаменационной комиссии, имеющего статус сертифицированного эксперта от профессионального сообщества. Члены ГЭК переводят баллы в оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Решение принимается простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной комиссии является решающим.

Перевод баллов в оценку может быть осуществлен на основе таблицы № 1.

Таблица 1
Перевод баллов в оценку

Оценка ГИА	«2»	«3»	«4»	«5»
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% 19,99%	20,00% 39,99%	40,00% 69,99%	70,00% 100,00%

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя его заместителем) и секретарем государственной экзаменационной комиссии.

Объявление результатов демонстрационного экзамена выпускникам проводится с участием членов ГЭК после подписания протокола.

4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Программа организации проведения защиты ВКР как часть программы ГИА должна включать:

4.1. Общие положения:

Общие требования к организации и проведению ГИА

Для проведения ГИА создается Государственная экзаменационная комиссия (далее – ГЭК). Председателем ГЭК назначается представитель работодателя, не являющийся работником образовательной организации.

В состав ГЭК входят:

- председатель, утвержденный приказом министерства образования Московской области;
- заместитель председателя государственной экзаменационной комиссии;
- члены государственной экзаменационной комиссии (педагогические работники колледжа, педагогический работник сторонней организации, представитель работодателя, направление деятельности которого соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники).

Для работы ГЭК готовится следующий пакет документов:

- ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- Положение о государственной итоговой аттестации;
- Программа государственной итоговой аттестации;
- Приказ об утверждении председателей ГЭК;
- Приказ о составе ГЭК;
- Приказ о допуске студентов к ГИА;
- Приказ о закреплении тем ВКР и руководителей ВКР;
- Распоряжение об утверждении рецензентов ВКР;
- Зачетные книжки студентов;
- Сведения об успеваемости обучающихся по учебным дисциплинам, профессиональным модулям, преддипломной практике в соответствии с

- учебным планом по специальности (сводная ведомость);
- Протоколы защиты ВКР;
 - Бланки оценочных ведомостей членов ГЭК, которые включают в себя проверяемые компетенции, показатели оценки результата, количество баллов, оценку члена ГЭК;
 - Бланки заявлений на апелляцию;
 - Лист ознакомления обучающихся с Программой ГИА, Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (оформляется за 6 месяцев до проведения ГИА);
 - Лист ознакомления обучающихся и членов ГЭК с процедурой проведения ГИА (оформляется перед началом проведения ГИА);
 - Методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ.

Кадровое обеспечение ГИА

Государственная экзаменационная комиссия формируется из числа педагогических работников колледжа и лиц, приглашенных из сторонних организаций: педагогических работников, имеющих учёную степень или учёное звание, высшую или первую квалификационную категорию, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих руководство ВКР: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности.

Требования к квалификации руководителей ВКР от организации: наличие высшего образования, соответствующего профилю специальности.

Защита выпускной квалификационной работы

Оснащение кабинета для проведения защиты выпускной квалификационной работы:

- рабочее место для членов государственной экзаменационной комиссии;
- компьютер, мультимедийный проектор, экран;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

Защита выпускной квалификационной работы (продолжительность защиты не более 30 минут) включает доклад студента (не более 7-10 минут) с демонстрацией презентации (при наличии), чтение отзыва и рецензии на работу.

Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, рецензента, вопросы членов комиссии.

В основе оценки ВКР лежит балльная система с переводом в оценочную.

Решения ГЭК о результатах аттестации принимаются на закрытых заседаниях большинством голосов членов комиссии. При равном количестве голосов мнение председателя ГЭК является решающим.

Результаты аттестационных испытаний, решение ГЭК о присвоении

квалификации выпускнику, прошедшему ГИА, и выдаче документа государственного образца об образовании объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК.

4.2. Примерная тематика дипломных проектов по специальности:

№ п/п	Тема ВКР	Компетенции, знания, умения
1.	Совершенствование гостиничного сервиса при обслуживании гостей в процессе проживания на примере ООО «ВКС-Кантри».	ПК.1.1-1.3 ПК.3.1-3.3 ПК.4.1-4.3 - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - критерии и показатели качества обслуживания.
2.	Совершенствование маркетинговой деятельности гостиницы на примере ООО «Перспектива» отель «Седьмое небо».	- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
3.	Совершенствование рекламной политики гостиничного предприятия на примере ООО «Седьмое небо – 2002» отель «Седьмое небо».	- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
4.	Совершенствование системы обучения персонала предприятия на примере ООО «Перспектива» отель «Седьмое небо».	- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
5.	Совершенствование технологий взаимодействия между службами в гостинице на примере ООО «Дубининская Плюс» г. Москва.	- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
6.	Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства на примере ООО «Дубининская Плюс» г. Москва.	- методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
7.	Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка её эффективности на примере ООО «ВКС-Кантри».	- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
8.	Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса на примере ООО «Дубининская Плюс» г. Москва.	- особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;

9.	Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг на примере Филиала «Гостиница «ЛИАЗ» ООО «Ликийский автобус».	<ul style="list-style-type: none"> - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи;
10.	Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства на примере ООО «Седьмое небо – 2002» отель «Седьмое небо».	<ul style="list-style-type: none"> - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей;
11.	Управление персоналом в индустрии гостеприимства в условиях реорганизации бизнес-процессов на примере ООО «Перспектива» отель «Седьмое небо».	<ul style="list-style-type: none"> - методы планирования труда работников службы приема и размещения. - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
12.	Обеспечение комплексной безопасности гостиницы на примере ООО «ВКС-Кантри».	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены. - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
13.	Гибридные отели для Орехово-Зуевского городского округа — современная тенденция развития внутреннего туризма в России.	<p>ОК.9, ОК.11,</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
14.	Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном бизнесе на примере ООО «Перспектива» отель «Седьмое	<ul style="list-style-type: none"> - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - принципы управления материально-производственными запасами;

	небо».	
15.	Совершенствование ценовой политики и ценообразования гостиниц на примере ООО «Седьмое небо – 2002» отель «Седьмое небо».	<ul style="list-style-type: none"> - способы управления доходами гостиницы; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
16.	Внедрение аутсорсинга на рынке гостиничных услуг на примере ООО «Экотель» г. Ногинск.	<ul style="list-style-type: none"> - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
17.	Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы на примере Филиала «Гостиница «ЛИАЗ» ООО «Ликийский автобус».	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
18.	Государственная система квалификации гостиницы как ключевой механизм обеспечения качества обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - критерии и показатели качества обслуживания.
19.	Оценка работы сотрудников административно-хозяйственной службы гостиницы как условие повышения ее конкурентоспособности.	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию

		первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
20.	Организация и совершенствование оснащения номеров по программам добровольной аттестации отелей.	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - критерии и показатели качества обслуживания. - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
21.	Разработка Event-концепции для загородных отелей на примере ООО «ВКС-Кантри».	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - способы управления доходами гостиницы; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

22.	Организация работы специалиста по гостеприимству с жалобами гостей гостиничного предприятия.	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - критерии и показатели качества обслуживания. - особенности работы с различными категориями гостей;
23.	Совершенствование технологии обслуживания корпоративных клиентов с целью повышения продаж гостиничного предприятия.	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - критерии и показатели качества обслуживания. - особенности работы с различными категориями гостей;
24.	Технология и специфические особенности обслуживания групп в гостинице.	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - критерии и показатели качества обслуживания. - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - особенности работы с различными категориями гостей;
25.	Оценка эффективности каналов сбыта гостиничных продуктов и услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - критерии и показатели качества обслуживания. - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - способы управления доходами гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - виды отчетности по продажам.
26.	Проблемы организации размещения гостей с животными и пути их решения.	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - критерии и показатели качества обслуживания. - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - особенности работы с различными категориями гостей;
27.	Разработка программы лояльности гостиничного предприятия.	<ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. - особенности спроса и предложения в

		<p>гостиничном деле;</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности работы с различными категориями гостей;
28.	Разработка информационных материалов для гостиничного предприятия.	ОК 9, 10,11
29.	Специфика профессиональных стандартов гостиничного бизнеса и сферы их применения на действующих предприятиях индустрии гостеприимства.	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
30.	Разработка анимационной программы гостиничного предприятия для студентов.	<ul style="list-style-type: none"> - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;
31.	Роль молодежных хостелов в популяризации внутреннего туризма России среди молодежи.	<ul style="list-style-type: none"> - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного

		<p>продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; <p>ОК.11</p>
32.	<p>Эко-отели — востребованное направление на современном этапе развития сферы гостеприимства.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы "лояльности" работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; <p>ОК.11</p>
33.	<p>Особенности реализации программы «Доступная среда» в сфере гостеприимства.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; <p>ОК.2, ОК.7</p>
34.	<p>Организация работ по созданию и продвижению сайтов мини-отелей.</p>	<p>ОК.9, - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

		<ul style="list-style-type: none"> - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
35.	Особенности оснащения гостиничных номеров для маломобильных групп населения на предприятиях гостеприимства.	<ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; -санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; <p>ОК.2, ОК.7</p>
36.	Применение систем материального и нематериального стимулирования персонала гостиниц.	<ul style="list-style-type: none"> - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - способы управления доходами гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; <p>ПК.1.2,2.2,3.2,4.1</p>
37.	Проектирование клиентоориентированного меню для организации питания потребителей в ресторанах гостиничных комплексов.	<p>ПК.2.1-2.3, ОК.9,</p> <ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы питания; - технологии организации процесса питания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания.
38.	Веб-сайт гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу по поддержке и ведению

	как инструмент эффективных продаж гостиничных услуг.	информационной базы данных службы приема и размещения; - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; ОК.9,
39.	Мифодизайн в индустрии гостеприимства на примере ООО «Дубининская Плюс» г. Москва.	- особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;
40.	Организация кейтерингового обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе.	ПК.2.1-2.3, ОК.9, - задачи, функции и особенности работы службы питания; - технологии организации процесса питания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания.
41.	Применение «партизанского» маркетинга в сфере деятельности малых гостиничных предприятий.	- особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учетом сегментации; - методы максимизации доходов гостиницы; ОК.9
42.	Формирование, мониторинг и изменение элементов корпоративной культуры гостиниц.	ОК.4, ОК.6, - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
43.	Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях	ОК.4, ОК.6, - принципы взаимодействия с другими службами

индустрии гостеприимства.	гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
---------------------------	---

4.3. Структура и содержание выпускной квалификационной работы:

Темы ВКР должны иметь практико-ориентированный характер и соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Перечень тем ВКР разрабатывается преподавателями, рассматривается на заседаниях ПЦК, утверждается директором колледжа и согласуется с работодателями.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы ВКР из предложенного перечня тем. Выпускник имеет право предложить тему с обоснованием целесообразности ее разработки и практической значимости. Закрепление тем и руководителей оформляется приказом ректора ГГТУ.

По закрепленным и утвержденным темам руководители ВКР разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента (Приложение 1).

Задания на ВКР подписываются руководителем работы, утверждаются заместителем директора колледжа по учебной работе и выдаются обучающемуся не позднее, чем за две недели до начала производственной (преддипломной) практики.

В обязанности руководителя выпускной квалификационной работы входит:

- разработка индивидуальных заданий на ВКР;
- разработка индивидуального для каждого студента календарного графика выполнения ВКР, включающего в себя основные этапы работы с указанием сроков получения задания, сбора материалов в период преддипломной практики, выполнения отдельных составных частей ВКР и представление их на проверку руководителю;
- составление рекомендаций по сбору необходимого для выполнения ВКР материала, оказание помощи в подборе необходимых информационных источников;
- консультирование по вопросам структуры, содержания и последовательности выполнения, оформления ВКР в сроки, установленные индивидуальным графиком, а также консультирование по проблемам теоретического и практического характера, возникающим у обучающегося в ходе выполнения ВКР;
- оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты ВКР;
- предоставление письменного отзыва на ВКР (Приложение 2).

В период выполнения ВКР руководителями проводятся групповые и индивидуальные консультации.

Контроль соблюдения графика выполнения ВКР осуществляет руководитель ВКР, а также заместитель директора по учебной работе.

Выпускные квалификационные работы по программе подготовки специалистов среднего звена подлежат обязательному рецензированию. ВКР рецензируется специалистами из числа работников предприятий, организаций, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой выпускных квалификационных работ.

Рецензенты закрепляются распоряжением директора колледжа. Рецензия

(Приложение 3) должна обязательно включать:

- а) заключение о соответствии выпускной квалификационной работы заявленной теме и заданию на нее;
- б) оценку качества выполнения каждого раздела ВКР;
- в) оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы;
- г) общую оценку качества выполнения выпускной квалификационной работы (основные недостатки (если последние имеют место) и положительные стороны).

Обучающийся должен быть ознакомлен с содержанием рецензии не позднее, чем за день до защиты. Внесение изменений в выпускную квалификационную работу после получения рецензии не допускается. Заместитель директора по учебной работе после ознакомления с отзывом руководителя и рецензией передает выпускную квалификационную работу в государственную экзаменационную комиссию.

4.4. Порядок оценки результатов дипломной работы:

Процедура оценивания выпускной квалификационной работы включает в себя оценку уровня сформированности общих и профессиональных компетенций в процессе подготовки и защиты выпускной квалификационной работы.

Уровень сформированности общих и профессиональных компетенций в процессе подготовки и защиты выпускной квалификационной работы оценивается по результатам отзывов руководителя работы, рецензента, а также во время анализа членами комиссии содержания, оформления работы, презентации выпускной квалификационной работы на защите, ответов студентов на вопросы по завершении защиты (данные характеристики учитываются при заполнении оценочного листа членами комиссии).

4.5. Порядок оценки защиты дипломной работы:

Результаты защиты выпускной квалификационной работы фиксируются в баллах и заносятся членами государственной экзаменационной комиссии в оценочные листы экзаменатора (Приложение 5). При обсуждении результатов защиты по каждому обучающемуся заслушивается мнение всех членов государственной экзаменационной комиссии, коллегиально определяется уровень сформированности у обучающихся общих и профессиональных компетенций, оценивается содержание, оформление работы, презентация выпускной квалификационной работы, ответы на вопросы и выставляется оценка.

После защиты выпускной квалификационной работы и обсуждения членами комиссии заполненные и подписанные членами государственной экзаменационной комиссии оценочные ведомости экзаменаторов сдаются секретарю государственной экзаменационной комиссии.

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя его заместителем) и секретарем государственной экзаменационной комиссии.

Объявление выпускникам результатов защиты ВКР проводится с участием членов ГЭК после подписания протокола.

Присвоение квалификации выпускнику и выдача ему документа о среднем профессиональном образовании осуществляется при условии успешного прохождения

ГИА.

Подача апелляции

Обучающийся, принимавший участие в ГИА, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о допущенном, по его мнению, нарушении установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами. Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию колледжа в соответствии с Порядком проведения ГИА по образовательным программам среднего профессионального образования.

Министерство образования Московской области
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
«Государственный гуманитарно-технологический университет»

Профессионально – педагогический колледж

«Утверждаю»
Заместитель директора
по учебной работе ИПК ГГТУ

_____/_____/_____
«__»_____20__г.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

для выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы)

Специальность _____

Группа _____

Ф.И.О. обучающегося _____

Тема ВКР (дипломной работы) _____

Перечень вопросов, подлежащих разработке

Дата выдачи задания « ____ » _____ 20__ г.

Работа должна быть сдана не позднее « ____ » _____ 20__ г.

Руководитель ВКР _____ / _____ /
(подпись) расшифровка подписи

Задание получил: _____ / _____ /
(подпись) расшифровка подписи

Министерство образования Московской области
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
«Государственный гуманитарно-технологический университет»

Профессионально – педагогический колледж

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу (дипломную работу) _____

Студента (ки) _____
(Фамилия, Имя, Отчество полностью)

Выпускная квалификационная работа выполнена на листах.

Оформление выпускной квалификационной работы _____ требованиям
(соответствует/не соответствует)
стандартов к оформлению ВКР.

Содержание выпускной квалификационной работы _____ теме и заданию.
(соответствует/не соответствует)

Анализ результатов

Степень раскрытия актуальности тематики работы, корректность постановки цели и задач работы, определение задач ВКР с учетом потребностей практики, полнота раскрытия темы, оценка качества выполненной практической работы, степень использования научной и учебно-методической литературы, ее анализ (количество источников, использование информационных ресурсов Internet, наличие источников, изданных за последние 5 лет, грамотность оформления и др.

Общая оценка знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных выпускником в работе, описываются знания, умения и практический опыт, общие и профессиональные компетенции, продемонстрированные выпускником в работе, готовность к самостоятельной деятельности и др.)

Выводы и рекомендации

Решение о допуске к защите с присвоением соответствующей квалификации

Пример: работа соответствует требованиям, предъявленным к выпускной квалификационной работе. Может быть допущена к защите.

Руководитель ВКР _____

ФИО должность, квалификационная категория, ученая степень, ученое звание

« _____ » _____ 20 ____ г. _____
(личная подпись)

Ознакомлен (-а) _____ /Ф.И.О./

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу обучающегося (-ейся)

(фамилия, имя, отчество)

Государственного образовательного учреждения высшего образования Московской области
«Государственный гуманитарно-технологический университет»
Профессионально-педагогический колледж

Тема выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа объемом _____ страниц, содержит: таблиц _____,
иллюстраций _____, источников _____, приложений _____.

1. Актуальность темы

2. Соответствие содержания теме выпускной квалификационной работы, полнота раскрытия темы

3. Положительные стороны

4. Практическая значимость

5. Недостатки и замечания

6. Качество оформления работы

7. Рекомендации

Изложенный материал в ВКР позволяет считать, что рецензируемая выпускная квалификационная работа обучающегося (-ейся) *может быть допущена к защите (заслуживает высокой оценки)*.

Рецензент _____

(Ф.И.О. – полностью, место работы, занимаемая должность)

М.П.

« _____ » _____ 20 _____ г. _____ (личная подпись)

Оценочный лист демонстрационного экзамена

Время работы 18 часов

ФИО _____

учебная группа _____ дата _____

Критерии оценивания	Значимость в баллах	
	максимальный	реальный
Модуль 1. Основные операции по телефону	10,60	
Модуль 2. Бронирование по телефону	13,00	
Модуль 3. Заселение	13,40	
Модуль 4. Помощь гостям во время из пребывания в отеле	20,20	
Модуль 5. Туристическая информация	13,30	
Модуль 6. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле	13,00	
Модуль 7. Работа с кассой и другие административные операции в отеле	5,90	
Модуль 8. Выселение	6,80	
Модуль 9. Персональная презентация	3,80	
Всего	100	

Члены государственной экзаменационной комиссии:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

С заключением ознакомлен (подпись аттестующегося):

Дата:

Таблица перевода оценки в 5-бальную шкалу:

От 100 до 88 % - «отлично»

От 87 до 74 % - «хорошо»

От 73 до 60 % - «удовлетворительно»

Менее 60 % - задание не засчитывается.

**Оценивание результатов освоения образовательной программы
на защите выпускных квалификационных работ**

ЛИСТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Дата проведения защиты: _____

Фамилия, имя, отчество члена государственной экзаменационной комиссии: _____

№	Фамилия, имя, отчество студента	№ зачётной книжки	Количество баллов за				Уровень сформированности компетенций в соответствии с результатами экзамена (квалификационного) максимально 3 балла	Общее количество баллов	Оценка	Прим ечание
			Содержание ВКР	Оформление ВКР	Презентацию	Ответы на вопросы				
			<i>макс. 10 баллов</i>	<i>макс. 4 балла</i>	<i>макс. 2 балла</i>	<i>макс. 4 балла</i>				
1.	<i>Иванов Сергей Иванович</i>	<i>125403 6</i>	<i>9</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>16</i>	<i>хорош о</i>		
2.										
3.										

Подпись члена государственной экзаменационной комиссии: _____