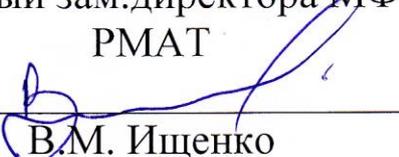
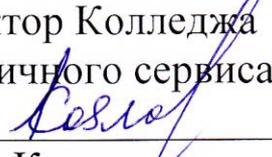
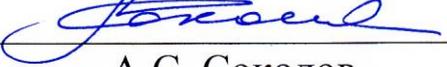


<p>«СОГЛАСОВАНО»</p> <p>Первый зам.директора МФ РМАТ</p> <p></p> <hr/> <p>В.М. Ищенко</p> <p>« 26 » 08 2019 г.</p> <p>Директор Колледжа гостиничного сервиса</p> <p></p> <hr/> <p>Л.В. Козловская</p> <p>« 29 » 08 2019 г.</p>	<p>«УТВЕРЖДАЮ»</p> <p>Проректор-директор Московского филиала РМАТ</p> <p></p> <hr/> <p>А.С. Соколов</p> <p>« 29 » 08 2019 г.</p> 
--	---

Программа

Государственной (итоговой) аттестации выпускников

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

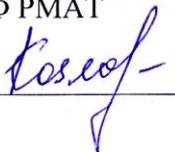
2019 год.

Одобрена

Методическим советом
Колледжа гостиничного
сервиса Московского филиала РМАТ

Протокол № 1 от 29.08 2019 г.

Директор
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ


Л.В. Козловская

Разработана
на основе Федерального государственного
образовательного стандарта по специальности
среднего профессионального образования
43.02.11 «Гостиничный сервис»

Заместитель директора по учебной работе
Колледжа гостиничного сервиса
МФ РМАТ


С.С. Сивченко

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

1.1. Область применения программы ГИА

Программа государственной (итоговой) аттестации (далее программа ГИА) – является частью основной профессиональной образовательной программой в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения **видов профессиональной деятельности (ВПД) специальности:**

- Бронирование гостиничных услуг.
- Прием, размещение и выписка гостей.
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
- Продажи гостиничного продукта.
- Управление персоналом.

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" государственная итоговая (итоговая) аттестация выпускников, завершающих обучение по программам среднего профессионального образования в образовательных учреждениях СПО, является обязательной.

Программа государственной итоговой (итоговой) аттестации разработана в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», [Приказом](#) Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», [Приказом](#) Минобрнауки России от 16.08.2013 №968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего

профессионального образования»; Приказом Минобрнауки РФ № 1138 от 17.11.17 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»; Положением об организации, выполнении и защиты выпускной квалификационной работы, Положением об организации государственной (итоговой) аттестации выпускников колледжа гостиничного сервиса РМАТ.

Настоящая Программа определяет совокупность требований к государственной итоговой (итоговой) аттестации по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

1.2. Целью государственной итоговой (итоговой) аттестации является установление соответствия уровня и качества профессиональной подготовки выпускника по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и работодателей.

1.3. Объем времени на подготовку и проведение

Всего 6 недель, в том числе:

подготовка ВКР - 4 недели

защита ВКР – 2 недели

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ

2.1. Вид государственной (итоговой) аттестации

Государственная (итоговая) аттестация выпускников колледжа гостиничного сервиса МФ РМАТ по программам СПО в соответствии с ФГОС состоит из - защиты выпускной квалификационной работы. Демонстрационный экзамен по стандартам Ворлдскиллс Россия включается в выпускную квалификационную работу. Демонстрационный экзамен предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения выпускниками практических задач профессиональной деятельности.

2.2. Содержание выпускной квалификационной работы

Структура и содержание выпускной квалификационной работы должны соответствовать Методическим рекомендациям по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена (Письмо Минобрнауки России № 06-846 от 20 июля 2015 г.).

**Примерные темы выпускных квалификационных работ по специальности
«Гостиничный сервис»
на 2019 -2020 учебный год**

Группа №

№ п/п	Ф.И.О. студента	Тема ВКР	Научный руководитель ВКР
1		Совершенствование организации деятельности службы приема и размещения хостела «.....»	
2		Совершенствование корпоративной культуры гостиничного предприятия «.....» в современных условиях	
3		Пути повышения рейтингов гостиничного предприятия среди конкурентов на примере гостиничного предприятия «.....»	
4		Совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия «.....» с целью повышения рейтингов среди конкурентов	
5		Анализ контроля качества предоставляемых услуг в отеле категории* на примере гостиничного предприятия «.....»	
6		Совершенствование качества услуг обслуживания на примере гостиничного предприятия «.....» в условиях санкций	
7		Совершенствование контроля качества предоставляемых в отеле услуг с применением глобальной сети Интернет на современном этапе	
8		Анализ организации обслуживания гостей в ресторане гостиницы «.....» с целью повышения качества предоставляемых услуг	
9		Разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания гостей в процессе проживания службой номерного фонда гостиницы «.....»	
10		Совершенствование организации службы приема и размещения на примере гостиницы «.....»	
11		Совершенствование организации службы приема и размещения на примере гостиницы «.....»	
12		Совершенствование организации деятельности службы питания в санатории «.....» с целью повышения качества	

13		Анализ систем безопасности гостиничного предприятия на примере гостиницы «.....»	
14		Анализ стандартов качества обслуживания гостей в гостиницах среднего класса и пути их повышения в условиях конкуренции	
15		Анализ существующих IT-технологий в гостиничном предприятии и пути их совершенствования на примере гостиницы «.....»	
16		Совершенствование стандартов качества обслуживания на примере гостиничного предприятия «.....»	
17		Совершенствование деятельности службы маркетинга и продаж на примере гостиницы «.....»	
18		Развитие службы бронирования как условие повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия «.....»	
19		Совершенствование контроля качества предоставляемых в отеле услуг с применением глобальной сети Интернет на современном этапе	
20		Современное состояние рынка гостиничных услуг города Москвы и основные факторы, влияющие на конкурентоспособность	
21		Применение зарубежного опыта на этапах обслуживания гостей «.....» с целью повышения качества предоставления услуг	
22		Совершенствование технологии предоставления гостям дополнительных услуг в процессе проживания в гостиничном предприятии «.....» с целью повышения конкурентоспособности	
23		Пути повышения качества обслуживания гостей в гостиничном предприятии «.....» с целью повышения его конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг	
24		Развитие службы бронирования как условие повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия «.....»	
25		Анализ существующих IT-технологий в гостиничном предприятии и пути их совершенствования на примере гостиницы «.....»	

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

- разрабатывается преподавателями МДК в рамках профессиональных модулей;
- рассматривается на заседаниях методического совета;
- утверждается после предварительного положительного заключения работодателей.

2.3. Структура выпускной квалификационной работы:

- a) введение
- b) основная часть
 - теоретическая часть
 - опытно-экспериментальная часть (практическая)
- c) заключение, рекомендации по использованию полученных результатов
- d) список используемых источников
- e) приложения

Во введении обосновывается актуальность и практическая значимость выбранной темы, формулируются цель и задачи.

При работе над **теоретической частью** определяются объект и предмет ВКР, круг рассматриваемых проблем. Проводится обзор используемых источников, обосновывается выбор применяемых методов, технологий и др. Работа выпускника над теоретической частью позволяет руководителю оценить следующие общие компетенции:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Работа над вторым разделом должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций:

- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий
- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Заключение содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов.

2.4. Защита выпускных квалификационных работ.

К защите ВКР допускаются лица, завершившие полный курс обучения и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом, в соответствии с ФГОС СПО.

2.5 Организация и проведение демонстрационного экзамена с учетом

требований WorldSkills Russia по образовательным программам подготовки специалистов среднего звена.

На основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г., № 1552, зарегистрированного в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г., № 44974 и Положения о проведении демонстрационного экзамена по компетенциям WorldSkills в рамках государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, с целью определения соответствия результатов освоения образовательных программ среднего профессионального образования требованиям стандартов WorldSkills наряду с защитой дипломной работы проводится демонстрационный экзамен в соответствии с оценочными материалами, разработанными экспертным сообществом Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

Целью проведения демонстрационного экзамена является определение соответствия результатов освоения образовательных программ среднего профессионального образования (далее - СПО) требованиям стандартов WorldSkills и федеральных государственных образовательных стандартов СПО (далее - ФГОС СПО) по соответствующим компетенциям.

Демонстрационный экзамен (далее - ДЭ) проводится по стандартам WSR (далее - ДЭ по стандартам) с утверждением заданий национальными экспертами WSR, введением результатов в международную информационную систему Competition Information System (далее - CIS), обязательным участием сертифицированного эксперта в качестве главного эксперта на площадке, не работающего в той образовательной организации, чьи студенты участвуют в ДЭ.

Ответственность за проведение ДЭ несет образовательная организация. Ответственность за соответствие заданий ДЭ по стандартам требованиям WorldSkills Russia возлагается на специализированные центры компетенций (далее - ЦЦК) и главного эксперта на площадке.

Оценочные материалы, разработанные экспертным сообществом Ворлдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» содержат комплекты оценочной документации (далее - КОД) трёх уровней:

- КОД No 1 - комплект максимального уровня, предусматривающий задание с максимально возможным баллом 100 и продолжительностью 22 часа для оценки знаний, умений и навыков по всем разделам Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».
- КОД No 2 с максимально возможным баллом 67.1 и продолжительностью 16.5 часов, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по основным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».
- КОД No 3 - комплект минимального уровня с максимально возможным баллом 35.1 и продолжительностью 8 часа, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

• при выполнении выпускной квалификационной работы

реализация программы ГИА предполагает наличие учебной аудитории, включающей:

- рабочее место для консультанта-преподавателя;
- компьютер, принтер;
- рабочие места для обучающихся;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения;
- график проведения консультаций по выпускным квалификационным работам;
- график поэтапного выполнения выпускных квалификационных работ;
- комплект учебно-методической документации.

• при защите выпускной квалификационной работы

для защиты выпускной работы отводится специально подготовленный кабинет. Оснащение кабинета:

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

* при выполнении заданий демонстрационного экзамена:

ДЭ по компетенции «Администрирование отеля» проводится на площадке образовательной организации, имеющей аккредитацию Союза "Ворлдскиллс Россия".

3.2 Информационное обеспечение ГИА

1. Программа государственной итоговой аттестации
2. Методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ.
3. Федеральные законы и нормативные документы
4. Литература по специальности
5. Периодические издания по специальности

3.3. Общие требования к организации и проведению ГИА

1. Для проведения ГИА создается Государственная аттестационная комиссия в порядке, предусмотренном Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Минобрнауки РФ от 16 августа 2013 года № 968).

2. Защита выпускной квалификационной работы (продолжительность защиты до 30 минут) включает доклад студента (не более 7-10 минут) с демонстрацией презентации, разбор отзыва руководителя и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной работы, а также рецензента.

3. В основе оценки выпускной квалификационной работы лежит пятибалльная система.

«Отлично» выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы, критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;

- при защите работы студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению положения предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы и критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;

- имеет положительный отзыв руководителя и рецензента;

- при защите студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению деятельности предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором деятельности предприятия (организации), в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;

- при защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за следующую дипломную работу:

- не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации), не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;

- не имеет выводов либо они носят декларативный характер;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания;

- при защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

4. При подготовке к ГИА обучающимся оказываются консультации руководителями от образовательного учреждения, назначенными приказом директора. Во время подготовки обучающимся может быть предоставлен доступ в Интернет.

5. Требования к учебно-методической документации: наличие рекомендаций к выполнению выпускных квалификационных работ.

3.4. Кадровое обеспечение ГИА

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих руководство выполнением выпускных квалификационных работ: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности.

Требование к квалификации руководителей ГИА от организации (предприятия): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности.

Требования к квалификации экспертов демонстрационного экзамена: наличие сертификата национального эксперта WSR.

4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. ОЦЕНКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

(ФИО выпускника)

Критерии оценки ВКР	Показатели оценки результата	Оценка
Актуальность		
Логика работы		
Сроки		
Самостоятельность в работе		
Литература		
Структура и оформление выпускной работы		
Защита работы		

4.2. ОЦЕНКА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (учитываются ответы на вопросы)

(ФИО выпускника)

Характеристика компетенции	Показатели оценки результата	Оценка
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.		
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.		
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.		
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.		
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.		
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.		
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.		
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.		
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.		
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.		
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).		
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.		

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.		
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.		
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.		
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.		
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.		

Критерии оценки ВКР

критерии	показатели			
	Оценки « 2 - 5»			
	«неуд. »	«удовлетв.»	«хорошо»	«отлично»
Актуальность	Актуальность исследования специально автором не обосновывается. Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью, (работа не зачтена – необходима доработка). Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием)	Актуальность либо вообще не сформулирована, сформулирована в самых общих чертах – проблема не выявлена и, что самое главное, не аргументирована (не обоснована со ссылками на источники). Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе	Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования. Тема работы сформулирована более или менее точно (то есть отражает основные аспекты изучаемой темы).	Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности . Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.

Логика работы	Содержание и тема работы плохо согласуются между собой.	Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует – одно положение вытекает из другого.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы
Сроки	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки).	Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Работа сдана с соблюдением всех сроков
Самостоятельность в работе	Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.) Научный руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, конспекты	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.	После каждой главы, параграфа автор работы делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.	После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Из разговора с автором научный руководитель делает вывод о том, что студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР

<p style="text-align: center;">Оформление работы</p>	<p>Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок.</p>	<p>Представленная ВКР имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям</p>	<p>Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок.</p>	<p>Соблюдены все правила оформления работы.</p>
<p style="text-align: center;">Литература</p>	<p>Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников</p>	<p>Изучено менее десяти источников. Автор слабо ориентируется в тематике, пугается в содержании используемых книг.</p>	<p>Изучено более десяти источников. Автор ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг</p>	<p>Количество источников более 20. Все они использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг</p>

<p>Защита работы</p>	<p>Автор совсем не ориентируется в терминологии работы.</p>	<p>Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов ГАК. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Автор показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своей работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.</p>	<p>Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).</p>	<p>Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).</p>
-----------------------------	---	--	---	--

Оценка работы	<p>Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает непонимание содержательных основ исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью членов комиссии, практическая часть ВКР не выполнена.</p>	<p>Оценка «3» ставится, если студент на низком уровне владеет методологически м аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений выпускной квалификационной работы, материал излагается не связно, практическая часть ВКР выполнена некачественно.</p>	<p>Оценка «4» ставится, если студент на достаточно высоком уровне овладел методологически м аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части от законов композиционного решения.</p>	<p>Оценка «5» ставится, если студент на высоком уровне владеет методологически м аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть ВКР выполнена качественно и на высоком уровне.</p>
----------------------	--	---	--	---

Паспорт Комплекта оценочной документации

КОД по компетенции «Администрирование отеля» разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности Гостиничный сервис.

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации

1	<p>Организация работы и самоуправление</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:<ul style="list-style-type: none">○ Правила проживания в отеле;○ Техника безопасности и охраны труда;○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.• организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;• документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);• технологический цикл обслуживания гостей;• особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;• правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;• поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;• оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;• отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;• эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;• контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;• работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;• действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;• соблюдать политику конфиденциальности;• соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.
2	<p>Забота о госте и навыки межличностного общения</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • особенности межкультурной коммуникации с гостями; • этику общения; • способы преодоления барьеров эффективной коммуникации; стандарты внешнего вида сотрудников отеля. <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; • предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; • предоставлять туристическую информацию; • поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; • корректно обрабатывать получаемую информацию; • поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; • применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; • эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля; • своевременно реагировать на особые запросы гостя.

4	<p>Заселение</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • требования к регистрации гостей; • особенности работы с профайлом гостя; • процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; • технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); • алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей. Специалист должен уметь: <ul style="list-style-type: none"> • проводить процедуру идентификации личности гостя; • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; • регистрировать запросы гостей; • подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; <p>предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер;</p>
3	<p>Процедура бронирования</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж; • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные финансовые показатели деятельности отеля; политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами; <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять различные виды бронирования; • использовать различные способы бронирования номерного фонда; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; <p>использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</p>

<p>5</p>	<p>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • особенности работы с задолженностями по счетам гостей; • статистику загрузки номерного фонда; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; • процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; • важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; • алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; • особенности работы с банковскими картами. <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; • вести счет вручную для денежных средств; • проводить процедуры передачи смены; принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы;
<p>6</p>	<p>Продажи услуг</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цель рекламной деятельности, используемой отелем; • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю; воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт); <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; • максимально увеличивать объем продаж; • осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); • продвигать услуги отеля или группы отелей;

7	<p>Управление жалобами</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения; <p>принципы, лежащие в основе управления конфликтами.</p> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия); • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации; <p>передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.</p>
----------	--

8	<p>Процедура выселения</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными партнерами; • порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; • учёт любых возмещений ущерба; • документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; • ускоренная регистрация при процедуре отъезда; • процедуры и политика позднего выезда; <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде; • получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; <p>формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостя.</p>
----------	---