

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ.
Х.М. БЕРБЕКОВА»**

КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ЭКОНОМИКИ

Утверждаю
И.о. первого проректора-
проректора КБГУ по УР
_____ В.Н. Лесев

« ___ » _____ 2024 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

**по программе подготовки специалистов среднего звена
базовой подготовки**

по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Нальчик, 2024 г.

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г, «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14, учебным планом.

Автор-составитель:
Жекамухова Л.Ю., преподаватель КИТиЭ

Программа рассмотрена и одобрена решением Педагогического совета колледжа от «___» _____ 20__ г. (протокол №___), как соответствующая требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, запросам и требованиям работодателей и концепции основной профессиональной образовательной программы.

Рецензент: Бабугоева Л.Б., генеральный директор ООО отель «Гранд-Кавказ»

I. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	4
II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	6
III. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	9
IV. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ.....	14
V. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	15

I. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1 Область применения программы

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения видов профессиональной деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

В процессе ГИА осуществляется экспертиза сформированности у выпускников общих и профессиональных компетенций (ОК и ПК).

Общие компетенции, включающие в себя способность выпускника (перечисляются в соответствии с ФГОС СПО):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции, включающие в себя способность выпускника:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников 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 сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников 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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.2. Цели государственной итоговой аттестации

Целью ГИА является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, ФГОС СПО. ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определить уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Основные задачи государственной итоговой аттестации:

- определение соответствия подготовки выпускника требованиям ФГОС;
- принятие решения о присвоении квалификации по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче выпускнику документа об образовании и квалификации;
- разработка на основании результатов работы государственной экзаменационной комиссии рекомендаций, направленных на совершенствование подготовки обучающихся.

1.3. Количество часов, отводимое на государственную итоговую аттестацию

всего - 6 недель, в том числе:

В том числе:

- подготовка к защите ВКР - 4 недели
- защита ВКР - 2 недели

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Формы и сроки проведения государственной итоговой аттестации

Формы проведения ГИА:

- ВКР;

К выполнению выпускной квалификационной работы допускаются студенты, полностью выполнившие учебный план по всем видам теоретического и практического обучения.

Объем времени и сроки проведения ГИА:

подготовка ВКР	4 недели	19.05.25 - 15.06.25
защита ВКР	2 недели	16.06.24 - 29.06.24
Всего – 6 недель		

2.2. Содержание государственной итоговой аттестации

2.2.1. Подготовка и защита ВКР

ВКР способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по профессии при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Защита производится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава. Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим. Результаты защиты ВКР объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК. Присуждение квалификации осуществляется на заключительном заседании ГЭК и фиксируется в отдельном протоколе.

Обучающийся, не прошедший защиту ВКР или получивший оценку «неудовлетворительно», может повторно выйти на защиту не ранее чем через шесть месяцев. Для повторного выхода на защиту ВКР обучающийся, не прошедший защиту по неуважительной причине или получивший неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательную организацию на период времени, предусмотренный календарным учебным графиком для прохождения ГИА.

Обучающимся, не проходившим защиту ВКР по уважительной причине, предоставляется возможность пройти ее повторно без отчисления из образовательной организации. Дополнительные заседания ГЭК организуются в сроки, установленные локальными нормативными актами образовательной организации.

Повторное прохождение защиты ВКР для одного лица назначается образовательной организацией не более двух раз.

Лучшие ВКР могут быть рекомендованы ГЭК к публикации в виде отдельной статьи и/или реализации их на базе партнеров образовательной организации.

2.2.2 Требования к структуре и оформлению дипломной работы

Структурное построение и содержание составных частей ВКР зависит от тематики ВКР, определяются цикловой комиссией специальности 43.02.14 Гостиничное дело, совместно с руководителями выпускных квалификационных работ, и, исходя из требований ФГОС СПО к уровню подготовки выпускников, степень достижения которых подлежит прямому оцениванию (диагностике) при государственной итоговой аттестации.

Структура ВКР в качестве обязательных составных элементов включает:

- титульный;
- содержание;
- введение;
- основную часть (две главы: теоретическая и практическая части);
- заключение;
- список литературы;
- приложения (раздаточный материал).

К выпускной квалификационной работе должны быть приложены (не вшиваются):

- отзыв руководителя ВКР;
- рецензия на выпускную квалификационную работу
- акт или справка об использовании результатов работы (если такой документ имеется).

Во введении отражается: актуальность, практическая значимость и разработанность темы, цель исследования, задачи исследования, предмет исследования, объект исследования; методы исследования; описывается структура работы.

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.

Информационными источниками для написания первого (теоретического) раздела ВКР должны служить официальные документы законодательной и исполнительной властей Российской Федерации по теме ВКР, дискуссионные публикации в журналах, сборниках, монографиях, а также выступления в печати и комментарии специалистов за последнее время. Кроме этого, нужно широко использовать нормативные материалы, учебники, методические пособия, лекции по теме и т.п.

Практическая часть выпускной квалификационной работы готовится студентами на базе преддипломной практики. В качестве источников информации для

формирования второго (практического) раздела следует использовать историю развития организации, пояснительные записки к годовым экономическим отчетам.

Требования к формулированию темы ВКР:

Название темы исследования должно отражать предмет исследования, цель исследования, метод решения научной задачи или новые особенности предмета исследования.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы

Поля: верхнее, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1 см.

Отступ первой строки: 1,25 см.

Межстрочный интервал: полуторный.

Шрифт: Times New Roman

Размер: 14 пт.

Текст основной части дипломного проекта делят на разделы, подразделы и подпункты. Наименования структурных элементов дипломного проекта (содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников) служат заголовками структурных элементов проекта.

Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами. Разделы дипломной работы должны иметь порядковую нумерацию в пределах основной части и обозначаться арабскими цифрами без точки, например, 1, 2, 3 и т.д.

Заголовки разделов, подразделов следует начинать с абзацного отступа и печатать строчными буквами с первой прописной, не подчёркивая, без точки в конце.

Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы слов в заголовках разделов и подразделов не допускаются.

Таблицы, представленные в тексте, должны иметь номер и название, если таблиц больше одной. Номер таблицы выравнивается по правому краю, шрифт основной; в следующей строке – название таблицы (полужирный курсив, выравнивание по центру); шрифт внутри таблицы – 12 пт.

Рисунки должны быть «привязаны» к тексту, иметь номер (полужирный курсив) и название (курсив, шрифт 13 пт., выравнивание по центру).

Все страницы нумеруются, начиная с титульного листа, на котором номер страницы не ставится.

Список литературы составляется в алфавитном порядке с использованием сквозной нумерации. Каждый литературный источник сопровождается его полным библиографическим описанием в соответствии с "ГОСТ Р 7.0.5-2008. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления".

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Объем ВКР должен составлять 40 - 50 страниц печатного текста (без приложений).

Темы ВКР:

- разрабатываются преподавателями профессионального цикла специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», представителями заинтересованных работодателей, руководителями ВКР;

- рассматриваются на заседаниях цикловой комиссии специальности и методического совета;

- утверждаются в программе ГИА после положительного заключения работодателей.

III. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для подготовки к ГИА обучающиеся в установленном порядке используют учебно-методические и иные ресурсы образовательной организации, учреждений, организаций и предприятий, на базе которых проходит их производственная практика.

3.1.1 При выполнении ВКР для преподавателей – руководителей ВКР и консультантов должно быть обеспечено помещение, в котором присутствуют:

- рабочее место для консультанта - преподавателя;
- компьютер, принтер;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения;
- график проведения консультаций по ВКР;
- комплект учебно-методической документации;
- доступ к ресурсам сети Интернет.

3.1.2. Для защиты ВКР должен быть отведен специально подготовленный кабинет, в котором присутствуют:

- рабочее место для членов ГЭК;
- рабочее место секретаря ГЭК;
- компьютер, мультимедийный проектор, экран;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения.

3.2. Информационно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации

При проведении ГИА необходимо обеспечить доступ к информационному сопровождению, в обязательном порядке включающему:

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

– приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

– письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.07.2015 № 06-846 «О направлении Методических рекомендаций по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена»;

– Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного Приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1552

- положение об организации выполнения и защиты ВКР КБГУ;
- программу ГИА;
- методические рекомендации по выполнению ВКР;
- приказ об утверждении председателей ГЭК;
- приказ о создании ГЭК;
- приказ об утверждении тем ВКР;

- зачетные книжки;
- сводную ведомость успеваемости за период обучения;
- протоколы заседаний ГЭК;
- литературу по специальности, ГОСТы, справочники и т.п.

Перечень актуальных электронных информационных баз данных, к которым обеспечен доступ пользователям КБГУ (2023-2024 уч.г.)

№ п/п	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика	Адрес сайта	Наименование организации-владельца; реквизиты договора	Условия доступа
Ресурсы для образования					
1.	ЭБС «Консультант студента»	13800 изданий по всем областям знаний, включает более чем 12000 учебников и учебных пособий для ВО и СПО, 864 наименований журналов и 917 монографий.	http://www.studmedlib.ru http://www.medcollegelib.ru	ООО «Консультант студента» (г. Москва) Договор №54КСЛ/08-2024 от 17.09.2024 г. Активен до 30.09.2025г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
2.	«Электронная библиотека технического вуза» (ЭБС «Консультант студента»)	Коллекция «Медицина (ВО) ГЭОТАР-Медиа. Books in English (книги на английском языке)»	http://www.studmedlib.ru	ООО «Политехресурс» (г. Москва) Договор №40КСЛ/03-2024 от 04.04.2024 г. Активен до 19.04.2025г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
3.	ЭБС «Лань»	Электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.	https://e.lanbook.com/	ООО «ЭБС ЛАНЬ» (г. Санкт-Петербург) Договор №55/ЕП-223 от 08.02.2024 г. Активен до 15.02.2025г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
4.	Национальная электронная библиотека РГБ	Объединенный электронный каталог фондов российских библиотек, содержащий 4 331 542 электронных	https://rusneb.ru/	ФГБУ «Российская государственная библиотека» Договор №101/НЭБ/1666-п от 10.09.2020г. Бессрочный	Авторизованный доступ с АРМ библиотеки (ИЦ, ауд.№115)

		документов образовательного и научного характера по различным отраслям знаний			
5.	ЭБС «IPSMART»	107831 публикаций, в т.ч.: 19071 – учебных изданий, 6746 – научных изданий, 700 коллекций, 343 журнала ВАК, 2085 аудиоизданий.	http://iprbookshop.ru/	ООО «Ай Пи Эр Медиа» (г. Красногорск, Московская обл.) №156/24П от 04.04.2024 г. срок предоставления лицензии: 12 мес.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
6.	ЭОР «РКИ» (Русский язык как иностранный)	Тематическая коллекция «Русский язык как иностранный» Издательские коллекции: «Златоуст»; «Русский язык. Курсы»; «Русский язык» (Курсы УМК «Русский язык сегодня» - 6 книг)	http://www.ros-edu.ru/	ООО «Ай Пи Эр Медиа» (г. Москва) Договор №280/24 РКИ от 19.06.2024 г. срок предоставления лицензии: 1 год	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
7.	ЭБС «Юрайт» для СПО	Электронные версии учебной и научной литературы издательств «Юрайт» для СПО и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.	https://urait.ru/	ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (г. Москва) Договор №481/ЕП-223 От 22.10.2024 г. Активен по 31.10.2025 г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
8.	ЭБС «Юрайт» для ВО	Электронные версии 8000 наименований учебной и научной литературы издательств «Юрайт» для ВО и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.	https://urait.ru/	ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (г. Москва) Договор №54/ЕП-223 От 08.02.2024 г. Активен по 28.02.2025 г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)

9.	ЭР СПО «PROFобразование»	База данных электронных изданий учебной, учебно-методической и научной литературы для СПО	https://profspo.ru/	ООО «Профобразование» (г. Саратов) Договор №11634/24 PROF_FPU от 29.05.2024 г. Активен до 30.09.2025 г.	Полный доступ (регистрация по IP-адресам КБГУ)
РЕСУРСЫ ДЛЯ НАУКИ					
10.	ЭБД РГБ	Электронная библиотека диссертаций	https://diss.rsl.ru/	ФГБУ «РГБ» Договор №095/04/0014 от 30.01.2024 Активен до 31.12.2024	Авторизованный доступ с АРМ библиотеки (ИЦ, ауд.№115)
11.	Научная электронная библиотека (НЭБ РФФИ)	Электр. библиотека научных публикаций - около 4000 иностранных и 3900 отечественных научных журналов, рефераты публикаций 20 тыс. журналов, а также описания 1,5 млн. зарубежных и российских диссертаций; 2800 росс. журналов на безвозмездной основе	http://elibrary.ru	ООО «НЭБ» Лицензионное соглашение №14830 от 01.08.2014г. Бессрочное	Полный доступ
12.	База данных Science Index (РИНЦ)	Национальная информационно-аналитическая система, аккумулирующая более 6 миллионов публикаций российских авторов, а также информацию об их цитировании из более 4500 российских журналов.	http://elibrary.ru	ООО «НЭБ» Лицензионный договор Science Index №SIO-741/2023 от 08.11.2024 г. Активен до 10.11.2025г.	Авторизованный доступ. Позволяет дополнять и уточнять сведения о публикациях ученых КБГУ, имеющих в РИНЦ
13.	Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	Более 500 000 электронных документов по истории Отечества, российской государственности, русскому языку и праву	http://www.prlib.ru	ФГБУ «Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина» (г. Санкт-Петербург) Соглашение от 15.11.2016г. Бессрочный	Авторизованный доступ из библиотеки (ауд. №115, 214)

14.	Polpred.co Новости. Обзор СМИ. Россия и зарубежье	Обзор СМИ России и зарубежья. Полные тексты + аналитика из 600 изданий по 53 отраслям	http://polpred.com	ООО «Полпред справочники» Безвозмездно (без официального договора)	Доступ по IP-адресам КБГУ
-----	--	---	---	---	---------------------------

3.3. Кадровое обеспечение государственной итоговой аттестации

3.3.1 Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих руководство выполнением ВКР.

Руководство выполнением ВКР осуществляют педагогические работники КИТ и Э, имеющие ученую степень и (или) ученое звание, высшую или первую квалификационную категорию, представители работодателей или их объединений.

3.3.2. Требования к квалификации членов ГЭК

ГЭК формируется из числа педагогических работников образовательных организаций, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе:

– педагогических работников;

– представителей организаций-партнеров, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники;

В состав государственной экзаменационной комиссии входят 6 человек. Директор колледжа является заместителем председателя ГЭК. В состав ГЭК входит технический секретарь без права совещательного голоса, который ведет протоколы заседаний комиссии, содействует председателю ГЭК в подготовке отчета.

IV. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

По результатам ГИА выпускник имеет право подать письменное апелляционное заявление о нарушении установленного порядка проведения ГИА и/или несогласии с результатами ГИА (далее – апелляция).

Апелляция подается лично выпускником или родителями/законными представителями несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию.

Апелляция о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации подается непосредственно в день проведения государственной итоговой аттестации.

Апелляция о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственной итоговой аттестации.

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

Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

Порядок работы апелляционной комиссии определяется Положением «О порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования КБГУ». По результатам рассмотрения апелляции апелляционная комиссия принимает одно из решений:

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

В последнем случае результат проведения ГИА подлежит аннулированию.

Протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК.

Выпускнику предоставляется возможность пройти ГИА в дополнительные сроки, установленные образовательной организацией.

Протокол решения апелляционной комиссии присоединяется к протоколам ГЭК при сдаче в архив.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

V. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценка результатов ГИА определяется в ходе заседания ГЭК оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим. Результаты защиты ВКР объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК. Присуждение квалификации осуществляется на заключительном заседании ГЭК и фиксируется в отдельном протоколе.

Обучающийся, не прошедший защиту ВКР или получивший оценку «неудовлетворительно», может повторно выйти на защиту не ранее чем через шесть месяцев. Для повторного выхода на защиту ВКР обучающийся, не прошедший защиту по неуважительной причине или получивший неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательную организацию на период времени, предусмотренный календарным учебным графиком для прохождения ГИА.

Обучающимся, не проходившим защиту ВКР по уважительной причине, предоставляется возможность пройти ее повторно без отчисления из образовательной организации. Дополнительные заседания ГЭК организуются в сроки, установленные локальными нормативными актами образовательной организации.

Повторное прохождение защиты ВКР для одного лица назначается образовательной организацией не более двух раз.

Лучшие ВКР могут быть рекомендованы ГЭК к публикации в виде отдельной статьи и/или реализации их на базе партнеров образовательной организации.

Оценка представления, защиты дипломного проекта и проведения демонстрационного экзамена

Предмет(ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки			
		«2»	«3»	«4»	«5»
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	не знает основные способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	слабо знает основные способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	хорошо знает основные способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	четко понимает и знает основные способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
	Уметь решать задачи профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	не владеет информацией о месте будущей профессии в современном информационном обществе и ее связи с другими профессиями	владеет информацией о месте будущей профессии в современном информационном обществе, ее перспективах, но не умеет раскрыть связи с другими профессиями	хорошо владеет информацией о месте будущей профессии «техник-программист» в современном информационном обществе, проявляет интерес к перспективным технологиям программирования и ее связям с другими профессиями	свободно владеет информацией о месте будущей профессии в современном информационном обществе, ее перспективах и связях с другими профессиями; сформированные умения применяет в процессе работы
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;	не знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;	слабо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;	хорошо знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;	четко понимает и знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;
	Умеет осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	не владеет информацией о способах поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	владеет информацией о способах поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	хорошо владеет информацией о способах поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	свободно владеет информацией о способах поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать – этапы рационального решения проблемы – последствия принимаемых решений	не знает этапы рационального решения проблемы и последствия принимаемых решений	обладает достаточными знаниями по этапам рационального решения проблемы и последствиям принимаемых решений	хорошо знает этапы рационального решения проблемы и последствия принимаемых решений	знает этапы рационального решения проблемы и последствия принимаемых решений
	Уметь - организовать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	не умеет организовывать собственную деятельность, оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач	сформированы достаточные умения организации собственной деятельности, оценивания эффективности и качества выполнения профессиональных задач	хорошо организует собственную деятельность, на хорошем уровне сформированы умения оценивания эффективности и качества выполнения профессиональных задач	сформированы умения, позволяющие самостоятельно организовывать собственную деятельность, оценивать эффективность и качество выполнения профессиональных задач
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знать – проблемы и задачи профессионального и личностного развития;	не знает задач профессионального и личностного развития	имеет достаточные знания, позволяющие самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития	сформированные хорошие знания способствуют самостоятельно выявлять основные задачи профессионального и личностного развития	сформированные глубокие знания позволяют самостоятельно определять всевозможные задачи профессионального и личностного развития
	Уметь – заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	не умеет заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	сформированы достаточные умения, позволяющие заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	сформированы хорошие знания для самообразования, осознанного планирования повышения квалификации	сформированы глубокие знания, позволяющие достигнуть высокого уровня самообразования, осознанного планирования повышения квалификации
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знать способы грамотного изложения профессионального диалога или переписки	недостаточно знаком со способами грамотного изложения профессионального диалога или переписки	имеет достаточные знания о способах грамотного изложения профессионального диалога или переписки	хорошо знает способы грамотного изложения профессионального диалога или переписки профессиональной деятельности	сформированные знания по способам грамотного изложения профессионального диалога или переписки
	Уметь – использовать информационно-коммуникационные технологии	не сформированы умения по использованию информационно-коммуникационные технологии	сформированы достаточные умения, позволяющие использовать отдельные информационно-	хорошо сформированы умения по применению информационно-коммуникационных технологии	сформированные умения позволяют выбрать оптимальные способы и приемы использования информационно-

	профессиональной деятельности	профессиональной деятельности	коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	профессиональной деятельности	коммуникационных технологии в профессиональной деятельности
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Знать – основные правила и концепции взаимодействия людей в коллективе и команде, в организации.	не знает основные правила и концепции взаимодействия людей в коллективе и команде, в организации.	сформированы достаточные знания по основным правилам и концепции взаимодействия людей в коллективе и команде, в организации.	сформированные знания позволяют хорошо, без конфликтов, работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	сформированы глубокие знания по основным правилам и концепциям взаимодействия людей в коллективе и команде, в организации.
	Уметь – анализировать коммуникационные процессы в организации;	не умеет анализировать коммуникационные процессы в организации;	достаточно может анализировать коммуникационные процессы в организации;	хорошо анализирует коммуникационные процессы в организации;	сформированные умения позволяют согласовано работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Знать - основные способы сохранения окружающей среды	не знает основные способы сохранения окружающей среды	сформированы достаточные знания об основных способах сохранения окружающей среды	сформированные знания позволяют хорошо применять основные способы сохранения окружающей среды	сформированы глубокие знания об основных способах сохранения окружающей среды
	Уметь - содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	не умеет содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	достаточно может содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	хорошо анализирует способы и методы содействия по сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	сформированные умения позволяют содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня	Знать - основные средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	не знает основные средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	сформированы достаточные знания о средствах физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня	сформированные знания позволяют хорошо применять средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	сформированы глубокие знания о средствах физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

физической подготовленности.			физической подготовленности.		
	Уметь - использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	не умеет использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	достаточно может использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	хорошо использует средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	сформированные умения позволяют использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Знать: методы использования современных технологий эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, в коллективе, команде.	не владеет методами использования современных технологий эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, в коллективе, команде	сформированы достаточные знания по методам использования современных технологий эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, в коллективе, команде	сформированные знания позволяют хорошо использовать современных технологий эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, в коллективе, команде	сформированы глубокие знания по методам использования современных технологий эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации, в коллективе, команде
	Уметь: анализировать результаты работы в группе; брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	не может анализировать результаты работы в группе; не может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	сформированы достаточные знания по анализу результата работы в группе, может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	сформированные знания позволяют хорошо использовать анализировать результаты работы в группе; брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	сформированы отличные умения по анализу результата работы в группе, может брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Знать - способы организации и ведения профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	не знает способы организации и ведения профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	сформированы достаточные знания по способам организации и ведения профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	сформированные знания позволяют хорошо организовывать и вести профессиональную документацию на государственном и иностранном языке	сформированы глубокие знания способов организации и ведения профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

	Уметь - организовывать деятельность по профессиональной документации на государственном и иностранном языке	не может организовывать деятельность по профессиональной документации на государственном и иностранном языке	сформированы достаточные умения по организации деятельности по профессиональной документации на государственном и иностранном языке	сформированные умения позволяют хорошо организовывать деятельность по профессиональной документации на государственном и иностранном языке	сформированные умения позволяют отлично организовывать деятельность по профессиональной документации на государственном и иностранном языке
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Знать - перечень профессиональных задач и способы их эффективного выполнения	недостаточно знает профессиональные задачи и не имеет представления о способах их эффективного решения	достаточно знаком с перечнем профессиональных задач и способами их эффективного выполнения.	хорошо знает перечень профессиональных задач и способы их выполнения и профессионального и личностного развития	сформированы на высоком уровне знания по подбору эффективных методов и способов выполнения профессиональных задач и профессионального и личностного развития
	Уметь - осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	не сформированы умения по поиску и использованию информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	достаточно сформированы умения, позволяющие осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	сформированные умения, в большинстве случаев, позволяют осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	сформированные умения всегда позволяют находить оптимальные способы поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения:					
ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале	Знать: –методы планирования труда работников службы приёма и размещения; структуру и место службы приёма и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;	Не знает методы планирования труда работников службы приёма и размещения; структуру и место службы приёма и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приёма и	Знает некоторые виды методы планирования труда работников службы приёма и размещения; структуру и место службы приёма и размещения в системе управления гостиничным предприятием;	Знает методы планирования труда работников службы приёма и размещения; структуру и место службы приёма и размещения в системе управления гостиничным предприятием;	Имеет глубокие прочные знания по методам планирования труда работников службы приёма и размещения; структуру и место службы приёма и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;

		размещения с другими отделами гостиницы;			
	<p>Уметь:</p> <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 установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; 	<p>Не умеет:</p> <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 установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. 	<p>Умеет планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;</p> <p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения.</p>	<p>Имеет развитые практические умения и навыки по планированию потребностей в материальных ресурсах и персонале службы; по определению численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; по организации работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p>
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> –стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; –нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; –организацию службы приема и размещения; –правила приема, регистрации и поселения 	<p>Не знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; –нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; –нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; 	<p>Знает:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> –стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; –нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; –организацию службы приема и размещения;

	<p>гостей, групп, корпоративных гостей;</p>	<p>–организацию службы приема и размещения; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p>			<p>–правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p>
	<p>Уметь: –организовывать рабочее место службы приема и размещения; – регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p>	<p>Не умеет: –организовывать рабочее место службы приема и размещения; –регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p>	<p>Умеет организовывать рабочее место службы приема и размещения, регистрировать индивидуальных туристов</p>	<p>Умеет организовывать рабочее место службы приема и размещения, регистрировать индивидуальных туристов VIP-гостей, групп, корпоративных гостей.</p>	<p>Умеет организовывать рабочее место службы приема и размещения, регистрировать индивидуальных туристов VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных гостей. Умеет работать с заграничными паспортами и визами разных стран.</p>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Знать: –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>	<p>Не знает: –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</p>	<p>–Знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; –предоставляемые гостиницей; –категории гостей и особенности обслуживания;</p>	<p>–Знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>	<p>–Знает: 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>

		защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;			
	<p>Уметь:</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>Не умеет:</p> <p>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;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p>	<p>Достаточно хорошо умеет контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению;</p>	<p>Умеет 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;</p>	<p>– Умеет 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;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p>

ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания:

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	<p>Знать:</p> <p>–задачи, функции 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</p>	<p>Не знает:</p> <p>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;</p>	<p>Знает:</p> <p>задачи, функции 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;</p>	<p>Знает:</p> <p>задачи, функции 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</p>	<p>Знает:</p> <p>– 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</p>
--	---	---	---	--	--

	<p>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>	<p>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>		<p>охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</p>	<p>личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p>
	<p>Уметь: – 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>	<p>Не умеет: –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</p>	<p>Умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p>	<p>Умеет 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;</p>	<p>Умеет 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>

		установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;			
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: 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	Не знает: –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	Знает технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;	Знает 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;	Имеет глубокие знания: 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;

	питания;	организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;			
	<p>Уметь: 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>	<p>Не умеет 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>	<p>Умеет анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p>	<p>Умеет анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</p>	<p>Умеет 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>

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Знать: –критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>	<p>Не знает критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>	<p>Знает критерии и показатели качества обслуживания;</p>	<p>Знает критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;</p>	<p>Имеет глубокие знания по критериям и показателям качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>
	<p>Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p>	<p>Не умеет контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p>	<p>Умеет на удовлетворительном уровне контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p>	<p>Умеет хорошо контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p>	<p>Умеет на отличном уровне контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p>
ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:					
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>Знать: – 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;</p>	<p>Не знает 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;</p>	<p>Знает структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</p>	<p>Знает хорошо структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;</p>	<p>Знает 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;</p>

		ресурсах и персонале;			
	<p>Уметь: 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>	<p>Не умеет 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>	<p>Умеет оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p>	<p>Умеет хорошо 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>	<p>Умеет на отличном уровне 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>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Знать: 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</p>	<p>Не знает задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к</p>	<p>Знает задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели,</p>	<p>Знает 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;</p>	<p>Знает 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</p>

	<p>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>	<p>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>	<p>средства и формы обслуживания; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением.</p>	<p>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;</p>	<p>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>
	<p>Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>	<p>Не умеет организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>	<p>Умеет организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</p>	<p>Умеет хорошо: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>	<p>Умеет на отличном уровне: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного</p>	<p>Знать: – принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping</p>	<p>Не знает принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты</p>	<p>Знает: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные</p>	<p>Знает: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и</p>	<p>Знает принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы</p>

<p>фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>(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>	<p>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</p>	<p>стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации 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;</p>	<p>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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</p>	<p>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>
---	---	--	---	--	---

		и эксплуатации номерного фонда;			
	Уметь: контролировать выполнение сотрудниками 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 ситуации;	Не умеет контролировать выполнение сотрудниками 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 ситуации;	Умеет контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать	Умеет контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы;	Умеет контролировать выполнение сотрудниками 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 ситуации;
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж					
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Знать: – структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития	Не знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы	Знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;	Знает структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и	Знает 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 сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;

	гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;	бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;		современные тенденции развития гостиничного рынка;	
	Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	Не умеет оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	Умеет оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	Умеет оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	Умеет оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: – 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 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	Не знает 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 и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;	Знает 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 и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы	Знает 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 и выделения ее конкурентных преимуществ; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов	Знает 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 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 гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала

	<p>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>	<p>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>	<p>максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам;</p>	<p>гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам;</p>	<p>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>
	<p>Уметь: – осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в</p>	<p>Не умеет осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться</p>	<p>Умеет осуществлять собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности</p>	<p>Умеет хорошо 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;</p>	<p>Умеет на отличном уровне 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</p>

	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	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	гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	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	повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	Не знает критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	Знает на удовлетворительном уровне критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	Знает на хорошем уровне критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;	Знает на отличном уровне критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;
ПМ. 05 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портье					
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: –стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; –нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;	Не знает: – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; –нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме,	Знает: – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;	Знает: – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; –нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;	Знает: Знать: –стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; –правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; –нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; –организацию службы приема и размещения;

	<p>–организацию службы приема и размещения;</p> <p>–правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p>	<p>регистрации и размещении гостей;</p> <p>–организацию службы приема и размещения; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p>			<p>–правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p>
	<p>Уметь:</p> <p>–организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p>	<p>Не умеет:</p> <p>–организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p>	<p>Умеет организовывать рабочее место службы приема и размещения, регистрировать индивидуальных туристов</p>	<p>Умеет организовывать рабочее место службы приема и размещения, регистрировать индивидуальных туристов VIP-гостей, групп, корпоративных гостей.</p>	<p>Умеет организовывать рабочее место службы приема и размещения, регистрировать индивидуальных туристов VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных гостей. Умеет работать с заграничными паспортами и визами разных стран.</p>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Знать:</p> <p>–стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</p> <p>–критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>–категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в</p>	<p>Не знает:</p> <p>–стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</p> <p>–критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники</p>	<p>–Знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</p> <p>–предоставляемые гостиницей;</p> <p>–категории гостей и особенности обслуживания;</p>	<p>–Знает: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>	<p>–Знает: 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>

	процессе обслуживания гостей;	безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;			
	Уметь: – 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	Не умеет: 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	Достаточно хорошо умеет контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению;	Умеет 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;	– Умеет 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
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знать: 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	Не знает задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели,	Знает 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	Знает 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	Знает 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

	<p>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>	<p>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>	<p>обслуживания; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением.</p>	<p>гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;</p>	<p>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>
	<p>Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>	<p>Не умеет организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных</p>	<p>Умеет организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;</p>	<p>Умеет хорошо: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>	<p>Умеет на отличном уровне: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня</p>	<p>Знать: – принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы</p>	<p>Не знает принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты</p>	<p>Знает некоторые методы создания формы элемента и формы списка справочника; виды справочников</p>	<p>Знает методы создания формы элемента и формы списка справочника; виды справочников, сходства и различия с константами, документами, перечислениями</p>	<p>Знает методы создания формы элемента и формы списка справочника; виды справочников, сходства и различия с константами, документами, перечислениями, таблицами значений и списками значений;</p>

<p>качества обслуживания гостей</p>	<p>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>	<p>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>			<p>понятия родитель, владелец справочника; методы справочников.</p>
-------------------------------------	---	---	--	--	---

	<p>Уметь: контролировать выполнение сотрудниками 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 ситуации;</p>	<p>Не умеет контролировать выполнение сотрудниками 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 ситуации;</p>	<p>Умеет контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать</p>	<p>Умеет контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы;</p>	<p>Умеет контролировать выполнение сотрудниками 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 ситуации;</p>
--	--	--	--	--	---

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. Х.М. БЕРБЕКОВА»

Колледж информационных технологий и экономики КБГУ ИИЭ и КТ

Цикловая комиссия Учета, экономики и гостиничного сервиса

Рассмотрено на заседании ЦК

№ _____ от _____

Председатель ЦК

« ____ » _____ 201__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора

« ____ » _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

РАБОТЫ

Студент _____
(фамилия, имя, отчество)

Группа _____ Специальность _____

Тема работы _____

утверждена приказом ректора № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Перечень основных вопросов, подлежащих исследованию:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

База прохождения ПДП _____

Дата представления ВКР научному руководителю: _____ 20__ г.

Дата выдачи задания _____

Научный руководитель _____

(подпись с расшифровкой фамилии, степени и квалификационной категории)

Подпись студента _____

*Образец плана-графика выполнения
выпускной квалификационной работы*

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель выпускной квалификационной работы

ПЛАН-ГРАФИК
выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы (проекта))

студента _____
(фамилия, имя, отчество)

на тему _____
(название выпускной квалификационной работы)

Наименование разделов выпускной квалификационной работы	Срок выполнения	Примечание
Введение		
Глава 1		
1.1.		
1.2.		
1.3.		
Глава 2		
2.1.		
2.2.		
2.3.		
Глава 3		
3.1.		
3.2.		
3.3.		
Заключение		
Список литературы		
Приложения		

Подпись студента _____
(подпись)

Дата

Образец стандартного бланка отзыва научного руководителя
о выпускной квалификационной работе

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ
О ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**

студента _____
(фамилия, имя, отчество)

на тему _____
(название выпускной квалификационной работы)

В отзыве следует указать: задачи, поставленные перед выпускником, как он справился с их решением, в какой мере проявлены самостоятельность и инициатива в работе, какова теоретическая подготовка и навыки выпускника (цы), результаты работы, их теоретическая и практическая ценность, основные недостатки и наиболее яркие достоинства выпускной квалификационной работы.

Оценка в отзыве (отлично, хорошо, удовлетворительно) должна вытекать из приведенных ниже положений:

1. Актуальность выбранной темы и краткое содержание выпускной квалификационной работы.
2. Положительные стороны работы.
3. Отрицательные стороны работы.
4. Оформление работы соответствует требованиям ГОСТ.
5. Степень соответствия предъявляемым требованиям.
6. Выпускная квалификационная работа заслуживает оценки (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

РУКОВОДИТЕЛЬ:

учёная степень, звание _____ **Ф.И.О.**

Дата _____

*Образец стандартного бланка рецензии
на выпускную квалификационную работу*

**Полное официальное наименование организации (учреждения),
сотрудником которого является внешний рецензент**

**РЕЦЕНЗИЯ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

студента _____
(фамилия, имя, отчество)

на тему _____
(название выпускной квалификационной работы)

Краткое содержание выпускной квалификационной работы и принятых решений.

Положительные стороны работы

Отрицательные стороны (замечания, вопросы).

Оформление работы соответствует требованиям ГОСТ.

Рекомендации об использовании результатов исследования в соответствующей сфере деятельности.

Выпускная квалификационная работа заслуживает оценки (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

РЕЦЕНЗЕНТ:

учёная степень, звание _____ **Ф.И.О.**

Дата _____

**Подпись внешнего рецензента заверяется официальной
печатью организации (учреждения)**

*Образец титульного листа
выпускной квалификационной работы*

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА**

Колледж информационных технологий и экономики

Допущен к защите «__» _____ 2025г.

Заместитель директора по УР _____ Ф.И.О.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ
РАБОТА**

Государственное регулирование туристской деятельности

**ВЫПОЛНИЛ: студент 3 курса специальности 43.02.14 Гостиничное дело
Иванов Иван Иванович**

РУКОВОДИТЕЛЬ:

Преподаватель колледжа

_____ /Жекамухова Л.Ю. /

РЕЦЕНЗЕНТ:

Директор ООО «Санаторий «Грушевая роща»

_____ / Шихалиев В.А../

Нальчик – 2025 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

В апелляционную комиссию
Студента(ки) _____ группы
_____ колледжа

специальности _____

Фамилия, имя, отчество

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу пересмотреть результаты государственной итоговой аттестации при _____

защите ВКР/ сдаче государственного экзамена

проведенной / проведенном « _____ » _____ 2024 г. в связи с

- несогласием с полученной оценкой;
- нарушением установленного порядка проведения ГИА, выразившимся в

« _____ » _____ 2025 г. Подпись _____ / _____ /

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. Х.М. БЕРБЕКОВА»

ПРОТОКОЛ № _____

ЗАСЕДАНИЯ АПЕЛЛЯЦИОННОЙ КОМИССИИ (АК)

от « _____ » _____ 20__ г.

Апелляционная комиссия в составе:

Председатель ГЭК

Ф.И.О.

Члены ГЭК

Секретарь ГЭК

в присутствии председателя ГЭК

ФИО

рассмотрела апелляционное заявление
студента(ки) _____

ФИО

колледжа

специальности

о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при

защите ВКР / сдаче государственного экзамена

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. Х.М. БЕРБЕКОВА»
КБГУ**

Колледж информационных технологий и экономики

**ПРОТОКОЛ №
заседания Государственной экзаменационной комиссии КБГУ
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

«__» _____ 20 __ г. С ____ час. _____ мин.
До _____ час. _____ мин.

О защите выпускной квалификационной работы

Слушали: Защиту выпускной квалификационной работы студента

—
На

тему: _____

Руководитель _____

Рецензент _____

Выступали: _____

Постановили: Выпускную квалификационную работу

студента _____

считать защищенной с оценкой _____

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ (ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ) ГЭК

_____/_____

ТЕХНИЧЕСКИЙ СЕКРЕТАРЬ

_____/_____

Перечень тем выпускных квалификационных (дипломных) работ

№	Тема выпускной квалификационной работы
1.	Система управления качеством гостиничных услуг
2.	Оценка системы мотивации персонала на предприятии индустрии гостеприимства
3.	Совершенствование деятельности службы приёма и размещения гостиницы
4.	Современное состояние и перспективы развития гостиничной индустрии КБР
5.	Индустрия гостеприимства, как инструмент формирования инвестиционной привлекательности Кабардино-Балкарской Республики
6.	Организация работы службы бронирования и продаж в санаторно-курортном учреждении
7.	Перспективы развития рынка гостиничных услуг РФ в современных социально-экономических условиях
8.	Управление персоналом в ресторанном бизнесе
9.	Анализ и прогнозирование развития гостиничной индустрии
10.	Современные интернет-технологии в развитии индустрии гостеприимства Российской Федерации
11.	Система управления кадрами санаторно-курортного учреждения
12.	Перспективы развития агротуризма
13.	Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства на территории РФ
14.	Оценка и совершенствование гостиничного обслуживания клиентов
15.	Перспективы развития горнолыжных курортов Российской Федерации
16.	Анализ и прогнозирование в туристическом бизнесе
17.	Основные направления развития отечественного туризма в Российской Федерации: история, социально-экономические аспекты
18.	Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия гостиничного и ресторанного хозяйства
19.	Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг
20.	Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (туруслуг)
21.	Сезонность и сглаживание сезонных колебаний в туристском и гостиничном бизнесе
22.	Оценка и совершенствование гостиничного обслуживания туристов
23.	Вопросы инвестиционной политики в туризме
24.	Перспективы и проблемы развития туризма в России
25.	Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства
26.	Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства
27.	Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия
28.	Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии
29.	Разработка и внедрение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии
30.	Разработка и оптимизация ассортимента услуг в гостинице
31.	Разработка и оценка эффективности мероприятий по предоставлению оздоровительных услуг в гостинице
32.	Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиниц
33.	Разработка комплекса мероприятий по продвижению на рынок туристских услуг гостиницы
34.	Разработка концепции гостиничного предприятия
35.	Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала предприятия
36.	Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия между службами в гостинице

37.	Разработка мероприятий по техническому перевооружению гостиничного предприятия
38.	Разработка мероприятий по эффективному продвижению предприятий индустрии гостеприимства
39.	Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса