




**Частное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Казанский инновационный университет имени**  
**В.Г. Тимирязова (ИЭУП)»**  
**КОЛЛЕДЖ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор**

 **Ю.В. Хадиуллина**

**ПРОГРАММА**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**  
**программы подготовки специалистов среднего звена по специальности**

**43.02.11 Гостиничный сервис**

(на базе основного общего образования)

Срок получения СПО по ППССЗ – 2 г. 10 мес.

Год начала подготовки – 2019

Квалификация выпускника – менеджер

базовая подготовка

Казань – 2019

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе:

– Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовая подготовка;

– Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. № 968);

– Положения о порядке проведения итоговой (государственной) аттестации ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)» по образовательным программам среднего профессионального образования – программам подготовки специалистов среднего звена.

Программа рассмотрена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

Протокол заседания № 5 от «20» марта 2019 г.

Зав. кафедрой гостиничного  
и туристического бизнеса, .э.н.,



Решамова В.С.

(Ф.И.О.)

ООО «Экспресс»

Управляющий

(место работы, должность)



## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	6
2.1. Область применения программы	6
2.2. Области и объекты профессиональной деятельности выпускников	7
2.3. Цели и задачи государственной итоговой аттестации	7
2.4. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации	8
3. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	9
3.1. Допуск к государственной итоговой аттестации	9
3.2. Выбор темы выпускной квалификационной работы	9
3.3. Структура выпускной квалификационной работы	22
3.4. Руководство подготовкой и защитой выпускной квалификационной работой	22
3.5. Рецензирование выпускных квалификационных работ	22
3.6. Допуск к защите выпускной квалификационной работы	25
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	27
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	27
4.2. Информационное обеспечение государственной итоговой аттестации	27
4.3. Общие требования к организации и проведению государственной итоговой аттестации	27
5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	29
6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АППЕЛЯЦИЙ	39
7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	41
8. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	43

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации (далее – программа) разработана на основании

– Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;

– Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

– Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

– Методических рекомендаций по организации и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам специалистов среднего (Письмо Министерства образования и науки РФ от 20.07.2015г. № 06-846);

– Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязова (ИЭУП)» по образовательным программам среднего профессионального образования – программам подготовки специалистов среднего звена

Целью государственной итоговой аттестации является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности, сформированности общих и профессиональных компетенций в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

Государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (далее – ВКР). Этот вид испытаний позволяет наиболее полно проверить освоенность выпускником общих и профессиональных компетенций, готовность выпускника к выполнению вида (видов) деятельности, предусмотренных ФГОС СПО.

Проведение государственной итоговой аттестации в форме выпускной квалификационной работы позволяет одновременно решить целый комплекс задач:

– ориентирует каждого преподавателя и обучающегося на конечный результат;

– позволяет в комплексе повысить качество учебного процесса, качество подготовки специалиста и объективность оценки подготовленности выпускников;

- систематизирует знания, умения и опыт, полученные обучающимися во время обучения и в период прохождения производственной практики;
- расширяет полученные знания за счет изучения новейших практических разработок и проведения исследований в профессиональной сфере;
- значительно упрощает практическую работу Государственной экзаменационной комиссии при оценивании выпускника (наличие перечня общих и профессиональных компетенций, которые находят отражение в выпускной работе).

В программе государственной итоговой аттестации разработана тематика ВКР, отвечающая следующим требованиям: овладение общими и профессиональными компетенциями, комплексность, реальность, актуальность, уровень современности используемых средств.

Организация и проведение государственной итоговой аттестации предусматривает большую подготовительную работу преподавателей выпускающей кафедры по специальности, систематичности в организации контроля в течение всего процесса обучения обучающихся.

Программа государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, а также критерии оценки знаний доводятся до сведения обучающегося не позднее, чем за шесть месяцев до ее начала.

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) и успешно прошедшие промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

В программе государственной итоговой аттестации определены:

- материалы по содержанию государственной итоговой аттестации;
- условия подготовки и процедуры проведения государственной итоговой аттестации;
- критерии оценки уровня качества подготовки выпускника.

Программа государственной итоговой аттестации (в том числе требования к выпускным квалификационным работам и критерии оценки знаний) утверждаются Ученым советом Университета с участием председателей государственных экзаменационных комиссий.

## 2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 2.1. Область применения программы

Программа государственной итоговой аттестации (далее – программа) является частью ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

#### **Виды профессиональной деятельности:**

#### **ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг.**

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

#### **ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей.**

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по

окончании смены.

**ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПМ 04. Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.5. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

**ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, профессия 11695 Горничная**

ВРП 5.1. Выполнять все виды уборочных работ с соблюдением технологии уборки.

ВРП 5.2. Оформлять документацию и вести учет хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования гостиничного предприятия.

ВРП 5.3. Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.

ВРП 5.4. Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.

**2.2. Области и объекты профессиональной деятельности выпускников**

Область профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

организация процесса предоставления услуг;

запросы потребителей гостиничного продукта;

процесс предоставления услуг;

технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;

средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;

первичные трудовые коллективы.

### **2.3. Цели и задачи государственной итоговой аттестации**

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования.

Государственная итоговая аттестация призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

### **2.4. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации**

Всего – **6** недель, в том числе:

- подготовка выпускной квалификационной работы – **4** недели,
- защита выпускной квалификационной работы – **2** недели.

Сроки на выполнение и защиту выпускной квалификационной работы устанавливаются в соответствии с графиком учебного процесса.



### 3. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### 3.1. Допуск к государственной итоговой аттестации

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший все требования, предусмотренные учебным планом основной профессиональной образовательной программой по специальности.

#### 3.2. Выбор темы выпускной квалификационной работы

Тематика ВКР соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в ППСЗ. Темы отвечают современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики, должна быть актуальной и иметь научно-практическую направленность.

Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

Закрепление за студентами тем выпускных квалификационных работ и назначение руководителей и, при необходимости, консультантов утверждается приказом проректора по учебной работе.

#### Тематика выпускных квалификационных работ

№	Темы ВКР	Наименование профессиональных модулей, отражаемые в ВКР	Общие и профессиональные компетенции, отражаемые в ВКР
1.	Автоматизированные системы бронирования и их роль в деятельности гостиничных предприятий (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
2.	Исследование существующего технологического процесса бронирования мест в гостиничном комплексе (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
3.	Документационное обеспечение и его эффективность в деятельности службы бронирования гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3

4.	Исследование влияния явления сезонности на деятельность службы бронирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
5.	Изучение специфических особенностей онлайн-бронирования в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
6.	Исследование взаимозависимости деятельности служб размещения и бронирования на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
7.	Исследование факторов, влияющих на работу службы бронирования (на примере гостиницы).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
8.	Организация услуг бронирования через собственный сайт отеля (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
9.	Особенности формирования клиентской базы и работы с базами данных в службе бронирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
10.	Особенности функционирования службы бронирования в малых отелях (на примере конкретного предприятия).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
11.	Проблема двойного бронирования (перерезервирования) и пути ее решения в гостиничном бизнесе.	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
12.	Проблемы и перспективы развития онлайн-сервиса по бронированию отелей на региональном рынке гостиничных услуг.	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
13.	Пути совершенствования технологического процесса резервирования мест в малых отелях (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
14.	Пути совершенствования систем бронирования для различных типов отелей.	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
15.	Проблемы адаптации системы бронирования для мобильных посетителей сайта отеля (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
16.	Процесс бронирования и аннуляции брони в гостиничных предприятиях (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3

17.	Разработка новой технологии заказа и бронирования гостиничных услуг, учитывающей интересы гостиниц и их клиентов (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
18.	Рациональная организация рабочего места специалиста службы бронирования (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
19.	Роль и значение глобальных систем резервирования гостиничных услуг в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
20.	Роль службы бронирования в процессе реализации и повышения объёма продаж гостиничного продукта (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
21.	Роль и место службы бронирования в формировании клиентской базы гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
22.	Роль системы онлайн-бронирования как дополнительного канала дистрибуции гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
23.	Система бронирования и ведение его документационного обеспечения в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
24.	Специфика технологического процесса бронирования мест в мотеле (на примере конкретного предприятия).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
25.	Совершенствование системы предоставления информации о гостиничных услугах через сайт отеля (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
26.	Сравнительный анализ систем бронирования и резервирования в Российской Федерации и за рубежом.	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
27.	Эффективность коммуникационных процессов в работе службы бронирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3
28.	Взаимозависимость работы различных подразделений гостиницы и деятельности службы приема, размещения и выписки	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6

	гостей (на примере гостиницы...).		
29.	Изучение используемых стандартов обслуживания в службе приёма, размещения и выписки гостей в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
30.	Исследование существующей системы проведения ночных аудиторских работ в гостинице (на примере конкретного предприятия).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
31.	Изучение процесса организации службы приема, размещения и выписки гостей в придорожных гостиницах (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
32.	Изучение способов организации и технологической процедуры выписки и отъезда гостей в малых отелях (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
33.	Исследование особенностей организации работы службы приёма, размещения и выписки гостей в малой гостинице (на примере конкретного предприятия).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
34.	Исследование технологической процедуры возмещения ущерба имуществу гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
35.	Корпоративная культура гостиничного предприятия как условие повышения его конкурентоспособности (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
36.	Методы формирования клиентоориентированного сервиса в службе приёма, регистрации и размещения гостиницы (на примере конкретного предприятия).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
37.	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей в сетевых отелях (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
38.	Организация работы службы консьержей гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6
39.	Особенности организации работ с информационной базой личных данных потребителей услуг на	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6

	предприятиях гостиничного бизнеса (на примере деятельности конкретного предприятия).		
40.	Особенности организации работы службы телефонных операторов гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
41.	Особенности организаций обслуживания гостей в альтернативных средствах размещения г. Казани (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
42.	Особенности организации работы службы портье в гостиницах различной категории (на примере отеля конкретной категории).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
43.	Особенности организации службы приема, размещения и выписки гостей в хостелах (на примере конкретного предприятия).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
44.	Оценка эффективности работы менеджеров службы приёма, размещения и выписки гостей гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
45.	Пути совершенствования технологического процесса расчета за оказанные услуги в работе гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
46.	Рациональная организация рабочего места сотрудника службы приёма, размещения и выписки гостей предприятия гостиничного бизнеса.	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
47.	Роль автоматизированных систем управления в повышении эффективности деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей предприятия гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
48.	Система внутреннего контроля и ее роль в повышении качества работы сотрудников службы приёма, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
49.	Современные способы модернизации и организации рабочего места сотрудников службы приема, регистрации и размещения в гостинице (на	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6

	примере конкретного предприятия).		
50.	Специфика организации обслуживания VIP-клиентов сотрудниками службы рецепшен в гостиничном комплексе (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
51.	Технические средства автоматизации в службе приёма, регистрации и размещения гостей как фактор повышения эффективности их работы (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1- 9, ПК 2.1- 2.6
52.	Гостеприимство как «секретный элемент» успешного обслуживания на предприятии (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
53.	Инженерно-технические оборудования в системе жизнеобеспечения гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
54.	Использование аутсорсинга в гостиницах в целях повышения качества обслуживания (на примере гостиницы).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
55.	Кейтеринг как перспективная форма обслуживания потребителей в гостиничных ресторанах (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
56.	Конференц-залы и их роль в функционировании гостиничного комплекса (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
57.	Направления совершенствования организации услуг питания в номерах гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
58.	Организация бельевого хозяйства гостиничного комплекса (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
59.	Организация контроля за работой технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуг размещения (на примере гостиницы ...)	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
60.	Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
61.	Особенности организации работы	ПМ.03 Организация	ОК 1- 9,

	службы безопасности на предприятиях гостиничной индустрии (на примере конкретного гостиничного предприятия).	обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1- 3.4
62.	Организация пожарной безопасности в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
63.	Организация и проведение банкетов на предприятии питания гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
64.	Организация и реализации SPA-услуг на предприятиях гостиничной индустрии (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
65.	Организация учета оборудования и инвентаря в бельевом хозяйстве гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
66.	Оценка эффективности использования материально-технической базы гостиничного предприятия, как способа повышения его конкурентоспособности (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
67.	Персонализация обслуживания в гостиничных предприятиях (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
68.	Профессионально-личностный портрет менеджера гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
69.	Пути совершенствования работы службы прачечной на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
70.	Разработка программы по обслуживанию VIP-гостей на предприятиях гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
71.	Разработка стратегии управления персоналом гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
72.	Совершенствование структуры гостиничного комплекса в условиях кризиса (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4

73.	Разработка фирменного сервис-стиля на предприятиях гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
74.	Роль дополнительных услуг в комплексной системе гостиничного обслуживания (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
75.	Роль предприятий питания в совершенствовании гостиничного обслуживания (на примере конкретной гостиницы).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
76.	Система контроля качества реализуемых услуг на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
77.	Совершенствование индивидуального обслуживания потребителей, как фактор повышения качества предоставляемых услуг гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
78.	Современные технические средства, как фактор повышения эффективности деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
79.	Специфика предоставления конгресс-услуг на предприятиях гостиничной отрасли (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
80.	Специфика обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями при проживании в гостинице (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
81.	Специфика организации обслуживания гостей в хостелах (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
82.	Сравнительный анализ качества услуг гостиничных предприятий г. Казань на основе ценовой сегментации.	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
83.	Стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе, как фактор повышения качества обслуживания (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4



84.	Технология организации бельевого хозяйства в малых отелях (на примере конкретного гостиничного предприятия).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
85.	Факторы, обуславливающие эффективность обслуживания гостей в процессе их проживания в гостинице (на примере гостиницы...).	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1- 9, ПК 3.1- 3.4
86.	Агентские продажи как вид сбыта гостиничного продукта (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
87.	Исследование зависимости продаж гостиничного продукта от качества реализуемых услуг (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
88.	Исследование зависимости продаж гостиничного продукта от системы менеджмента отеля (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
89.	Исследование зависимости объема продаж гостиничных услуг от месторасположения гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
90.	Изучение факторов, влияющих на формирование ценовой политики гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
91.	Исследование зависимости загрузки номерного фонда от эффективности работы отдела продаж гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
92.	Исследование подверженности спроса на гостиничные услуги сезонным колебаниям (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
93.	Исследование маркетинговой политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
94.	Исследование факторов, влияющих на спрос и реализацию дополнительных услуг гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
95.	Корпоративные продажи как вид сбыта гостиничного продукта (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
96.	Маркетинг бренда отеля в	ПМ 04. Продажи	ОК 1-9,

	Интернете (на примере гостиницы...).	гостиничного продукта	ПК 4.1.-4.4.
97.	Маркетинговые инструменты формирования ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
98.	Организация продаж гостиничного продукта через веб-сайт отеля (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
99.	Основные направления повышения эффективности загрузки номерного фонда гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
100.	Основные направления снижения затрат в гостинице (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
101.	Организация и проведение маркетинговых исследований в сфере гостиничных услуг (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
102.	Особенности прямых продаж на предприятиях гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
103.	Особенности реализации гостиничного продукта через Интернет (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
104.	Особенности формирования клиентской базы малых отелей (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
105.	Оценка эффективности сбытовой политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
106.	Персонализация продуктовых предложений в нетрадиционных (альтернативных) средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
107.	Персонифицированный подход в обслуживании потребителей, как прогрессивный вид сбыта гостиничного продукта (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
108.	Позиционирование гостиничного продукта на территориальном и отраслевом сегментах рынках (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
109.	Программа повышения лояльности постоянных клиентов на	ПМ 04. Продажи гостиничного	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.

	предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).	продукта	
110.	Продвижение гостиничного продукта в социальных сетях и мобильных приложениях (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
111.	Пути повышения эффективности продаж гостиничного продукта в работе малых отелей (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
112.	Развитие гостиничного бизнеса в городе (на конкретном примере) как условие при Разработке проекта продвижения гостиничного продукта на основе современных маркетинговых коммуникаций (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
113.	Разработка проекта продвижения гостиничного продукта на основе современных маркетинговых коммуникаций (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
114.	Расчет стоимости и определение цены для нового гостиничного продукта (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
115.	Региональные особенности организации продаж гостиничного продукта через GDS-системы (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
116.	Роль дополнительных услуг в формировании потребительской ценности гостиничного продукта (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
117.	Современные технологии и инновации в деятельности предприятий гостиничной индустрии (на примере конкретного гостиничного предприятия).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
118.	Специфика формирования спроса и стимулирования сбыта в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
119.	Стратегии ценообразования в гостиничном бизнесе (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
120.	Стратегическое планирование комплекса маркетинга на предприятии гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.

121.	Особенности учета этнических и конфессиональных особенностей гостей как фактор совершенствования качества гостиничных услуг (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
122.	Пути повышения экономической эффективности использования номерного фонда гостиничных предприятий (на примере гостиницы...)	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
123.	Пути повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
124.	Разработка рекламных материалов для дальнейшего продвижения гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
125.	Формирование ценовой политики гостиничного продукта с учетом различных сегментов потребителя (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
126.	Формирования комплексного гостиничного продукта с целью прироста прибыли гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
127.	Учет потенциальных продаж гостиничного продукта и система менеджмента клиентов отеля (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
128.	Экономическая эффективность организации продаж отдельных гостиничных услуг (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
129.	Экономическая эффективность организации прямых продаж в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).	ПМ 04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.4.
130.	Внедрение современных технических средств и оборудования в гостинице с целью повышения эффективности работы службы Housekeeping.	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
131.	Изучение системы внутреннего контроля за деятельности персонала службы Housekeeping в малых отелях (на примере гостиницы...).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.

		служащих	
132.	Исследование существующей системы внутреннего контроля в структурном подразделении службы Housekeeping гостиницы (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
133.	Исследование технологического процесса организации уборочных работ в номерах различной категории гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
134.	Исследование технологического процесса организации уборочных работ в номерном фонде сетевых гостиниц (на примере деятельности конкретного предприятия).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
135.	Организация и контроль качества работы персонала хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере конкретного гостиничного предприятия).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
136.	Основные направления совершенствования организации ключевого хозяйства в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
137.	Особенности работы службы Housekeeping в средствах размещения.	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
138.	Особенности организации работы службы Housekeeping в сетевой гостинице (на примере гостиницы...).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
139.	Проблемы внедрения передовых стандартов обслуживания в службе Housekeeping на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
140.	Пути совершенствования работы службы Housekeeping на предприятиях индустрии	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.

	гостеприимства (на примере гостиницы...).	профессиям рабочих, должностям служащих	
141.	Разработка системы мотивации персонала службы Housekeeping в гостинице (на примере гостиницы...).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
142.	Система контроля и качества уборочных работ в деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
143.	Современные инновационные подходы для повышения качества уборочных работ в гостиничной отрасли (на примере гостиницы...).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
144.	Техника безопасности при проведении уборочных работ в жилых и общественных помещениях отеля (на примере гостиницы...).	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.
145.	Движение «Worldskills»: как особый фактор реализации необходимых профессиональных компетенций при подготовке сотрудников службы горничных.	ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ВРП 5.1.-5.4.

### 3.3. Структура выпускной квалификационной работы

ВКР должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств.

ВКР в целом должна:

- соответствовать теме, разработанному заданию и плану;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

ВКР выполняется с использованием собранных автором материалов, в том числе, в период прохождения преддипломной практики, а также работы над выполнением курсовой работы (проекта).

Во-вторых, раскрывается содержание вопроса, показывается роль и значение изучаемого вопроса.

В-третьих, весьма ценным является подкрепление теоретических выкладок фактами практической деятельности.

Выпускная квалификационная работа должна иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- задание;
- отзыв научного руководителя;
- внешняя рецензия;
- содержание;
- введение;
- основная часть (с обязательной разбивкой на главы и параграфы);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения (если они имеются).

**Во введении** необходимо обосновать актуальность выбранной темы, сформулировать цель и задачи, объект и предмет выпускной квалификационной работы. Содержащиеся во введении формулировки актуальности темы, цели и задач работы должны быть четкими и не иметь двояких толкований.

Правильно сформулировать актуальность выбранной темы означает показать умение отделять главное от второстепенного.

От доказательства актуальности темы целесообразно перейти к формулировке *цели* работы, правильная постановка которой – процесс не менее важный, чем формулирование выводов.

В развитие цели выпускной квалификационной работы определяются *задачи*. Обычно это делается в форме перечисления (проанализировать, осуществить проверку, разработать, обобщить, выявить, доказать, показать, найти, изучить, раскрыть, рассмотреть, определить, описать, исследовать, выяснить, дать рекомендации, установить взаимосвязь, сделать прогноз и т.п.).

Формулировать задачи необходимо как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав выпускной квалификационной работы. Это важно и потому, что заголовки глав и вопросов довольно часто рождаются из формулировок задач выпускной квалификационной работы.

Объем введения должен быть в пределах 2-4 страниц.

**Основная часть выпускной квалификационной работы** включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения. Название главы не должно дублировать название темы, а название параграфов – название глав. Формулировки должны быть лаконичными и

отражать суть главы (параграфа).

В основной части работы логически последовательно раскрываются поставленные вопросы. Основная часть состоит из двух глав. Каждая глава разбивается на параграфы.

**Первая глава** посвящается теоретическим аспектам изучаемого объекта и предмета выпускной квалификационной работы. В ней рассматривается литературный обзор используемых источников, нормативной базой и иные теоретические вопросы.

Работа над первой главой должна позволить руководителю оценить и отметить в отзыве уровень развития следующих общих компетенций выпускника:

– понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК-1);

– осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК-4);

**Вторая глава** посвящена анализу практического материала, полученного при прохождении преддипломной практики. В главе рассматривается характеристика деятельности конкретного гостиничного предприятия, приводится описание выявленных проблем и тенденций развития объекта и предмета исследования на основе анализа конкретного материала по выбранной теме, определяются возможные направления путей решения выявленных проблем гостиничного предприятия. В ходе анализа могут использоваться аналитические таблицы, расчеты, формулы, схемы, диаграммы и графики.

Работа над второй главой должна позволить руководителю оценить и отметить в отзыве уровень форсированности профессиональных компетенций (соответствующих теме) и следующих общих компетенций:

– организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ОК-2);

– принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность (ОК-3);

– использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК-5);

– ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности (ОК-9).

**В заключении** необходимо кратко и четко изложить основные результаты проведенного исследования и выводы. Объем заключения должен составлять не более 5 страниц.

**Список использованной литературы.** Отражает перечень источников, которые использовались при написании ВКР (не менее 20), составленный в следующем порядке:

– Федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущему);



- Указы Президента Российской Федерации (в очередности от последнего года издания к предыдущему);
- Постановления Правительства Российской Федерации (в очередности от последнего года издания к предыдущему);
- иные нормативные правовые акты;
- иные официальные материалы (резолуции–рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- иностранная литература;
- интернет-ресурсы.

**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.

### **3.4. Руководство подготовкой и защитой выпускной квалификационной работы**

Основными функциями научного руководителя выпускной квалификационной работы являются:

- разработка индивидуальных заданий;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения ВКР;
- подготовка письменного отзыва на ВКР.

Обучающийся после утверждения темы и научного руководителя обязан обратиться к руководителю для получения задания на ВКР. Руководитель обучающегося выдает индивидуальное задание на выполнение ВКР и знакомит с методическими указаниями по выполнению выпускных квалификационных работ.

Руководитель контролирует выполнение обучающимся нормативных требований по структуре, содержанию, оформлению ВКР.

### **3.5. Рецензирование выпускных квалификационных работ**

Выполненные ВКР рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой ВКР.

Рецензента ВКР определяет заведующий выпускающей кафедрой.

### **3.6. Допуск к защите выпускной квалификационной работы**

Заведующий выпускающей кафедрой после ознакомления с заключением руководителя и рецензией решает вопрос о допуске ВКР к защите и передает ВКР в государственную -экзаменационную комиссию.

Для принятия решения о допуске к защите ВКР должна

соответствовать следующим критериям:

**Критерии допуска выпускной квалификационной работы к защите**

1. Соответствие работы заданию на выпускную квалификационную работу.
2. Соответствие оформления работы методическим указаниям по выполнению ВКР.
3. Соответствие содержания глав и параграфов их названию.
4. Соблюдение сроков написания работы по главам.
5. Отражение во введении всех обязательных компонентов (актуальность, цели, задачи и т.д.).
6. Актуальность источников литературы, использование в работе первичных данных из официальных источников информации сети Интернет.
7. Отсутствие в работе устаревшей информации, непроверенных или неподтвержденных данных.
8. Наличие рекомендаций общего характера относительно объекта исследования.

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при защите выпускной квалификационной работы**

Для защиты выпускной работы отводится специально подготовленный кабинет.

Оснащение кабинета:

- рабочие места для членов Государственной экзаменационной комиссии;
- компьютер, мультимедийный проектор, экран;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения.

### **4.2. Информационное обеспечение государственной итоговой аттестации**

1. Программа государственной итоговой аттестации.
2. Методические указания по выполнению выпускных квалификационных работ.
3. Нормативно-правовые акты.

### **4.3. Общие требования к организации и проведению государственной итоговой аттестации**

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия по каждой программе подготовки специалистов среднего звена (специальности).

Государственная экзаменационная комиссия формируется:

- из педагогических работников колледжа Университета по специальности;
- лиц, приглашенных из сторонних организаций: педагогических работников, имеющих ученую степень и (или) учение звание, высшую или первую квалификационную категорию, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом ректора.

Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность государственной экзаменационной комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) Министерством образования и науки Республики Татарстан, по представлению Университета.

Председателем государственной экзаменационной комиссии образовательной организации утверждается лицо, не работающее в образовательной организации, из числа:

– руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность по профилю подготовки выпускников, имеющих ученую степень и (или) ученое звание;

– руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность по профилю подготовки выпускников, имеющих высшую квалификационную категорию;

– представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

Директор колледжа Университета (филиала Университета) является заместителем председателя государственной экзаменационной комиссии.

В случае создания в образовательной организации нескольких государственных экзаменационных комиссий назначается несколько заместителей председателя государственной экзаменационной комиссии из числа заместителей директора колледжа Университета (филиала Университета) или педагогических работников, имеющих высшую квалификационную категорию.

Государственная экзаменационная комиссия действует в течение одного календарного года.

Члены ГЭК могут задавать обучающемуся вопросы, имеющие непосредственное отношение к теме ВКР, его докладу, презентации, раздаточному материалу.

В ответах и выводах следует оперировать фактами, теоретическими и практическими данными, полученными в результате выполнения ВКР.

## 5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

В основе оценки ВКР лежит пятибалльная система. Результаты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Итоговая оценка ВКР формируется:

- из оценки выполнения ВКР, которая отражается в отзыве научного руководителя и рецензии;
- из оценки защиты ВКР – публичного выступления на заседании ГЭК.
- путем голосования членов ГЭК. При наличии спорной ситуации председатель государственной аттестационной комиссии имеет решающий голос.

Оценка руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы формируется исходя из общих и профессиональных компетенций.

### Критерии оценки выполнения выпускной квалификационной работы

Формулировка компетенции	Показатели оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– самостоятельно формирует профессиональные цели и задачи, демонстрирует способность критически оценивать собственный профессиональный опыт и планировать мероприятия в сфере профессиональной деятельности при написании ВКР;</li> <li>– при обосновании актуальности темы ВКР ориентируется в современных проблемах, тенденциях и развитии профессионального предметного поля;</li> <li>– формулируя основные выводы и предложения, прогнозирует социальные последствия и риски в своей профессиональной деятельности при написании и защите ВКР;</li> <li>– обнаруживает знание специфики профессиональной деятельности, осознает и позиционирует себя в роли специалиста при защите ВКР.</li> </ul>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение сроков при выполнении заданий и своевременность сдачи материалов при написании ВКР;</li> <li>– качество и соответствие установленным требованиям по оформлению ВКР;</li> <li>– самостоятельность выбора методов и способов решения поставленных задач при выполнении ВКР;</li> <li>– обоснованность выбора применяемых методов и способов решения профессиональных задач при написании ВКР;</li> <li>– умение анализировать и прогнозировать состояние и динамику объектов исследования с использованием методов и средств анализа и прогноза;</li> <li>– адекватность оценки эффективности и качества выполнения поставленных задач при защите ВКР;</li> <li>– оценка полученных в ходе выполнения ВКР результатов;</li> <li>– обоснование выводов и предложений обучающегося при написании и защите ВКР.</li> </ul>

<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовленности выпускника, инициативности, ответственности и самостоятельности при решении задач выпускной квалификационной работы;</li> <li>– выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности при выполнении ВКР в соответствии с заданием;</li> <li>– оценка эффективности в процессе написания разделов ВКР, соответствия сроков сдачи разделов ВКР и качества выполнения ВКР.</li> <li>– понимание личной ответственности за предложенные решения для достижения цели ВКР в случае их внедрения в деятельность предприятия</li> <li>– аргументированный анализ текущей ситуации на предприятии, являющемся объектом исследования при написании ВКР;</li> <li>– обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональных задач при выполнении ВКР.</li> </ul>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– самостоятельный и эффективный поиск информации при написании ВКР;</li> <li>– составление перечня официальных сайтов, необходимых при поиске информации при написании ВКР;</li> <li>– полнота и достаточность литературных источников, использование законодательных актов, статистических материалов и актуальных статей периодической печати при написании ВКР;</li> <li>– умение работать с литературными источниками, справочниками и ясно и четко представлять и излагать при написании и защите ВКР;</li> <li>– умение применять нормы законодательства при написании ВКР;</li> <li>– использование различных источников при написании ВКР.</li> </ul>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществление поиска информации с помощью информационно-коммуникационных технологий при написании ВКР;</li> <li>– использование информационно-коммуникационных технологий для раскрытия содержания предмета исследования при написании и оформлении ВКР.</li> <li>– анализ информационно-коммуникационные технологий в отношении предмета исследования при написании ВКР;</li> <li>– использование информационно-коммуникационных технологий для обработки, хранения и представления информации при написании и защите ВКР.</li> </ul>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе написания ВКР на основе норм деловой культуры общения;</li> <li>– установление позитивного стиля общения при защите ВКР;</li> <li>– признание чужого мнения, терпимое принятие критики, при необходимости корректное отстаивание собственного мнения при выполнении и защите ВКР;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ведение беседы и обсуждения в соответствии с этическими нормами при выполнении и защите ВКР;</li> <li>– проявление готовности к обмену информацией при выполнении и защите ВКР;</li> <li>– выполнение письменных и устных рекомендаций руководителя при написании ВКР;</li> <li>– способность организовать коллективное обсуждение проблемной ситуации при написании ВКР.</li> </ul>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полнота, точность и скорость выполнения заданий при написании ВКР;</li> <li>– рациональность принятия и фиксирования решений по вопросам для группового обсуждения при написании ВКР;</li> <li>– адекватность выбора способа решения задач в соответствии с заданными условиями при написании ВКР;</li> <li>– самоанализ и коррекция результатов работы при написании ВКР.</li> </ul>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ собственных сильных и слабых сторон при написании ВКР;</li> <li>– определение перспектив профессионального и личностного развития при прохождении преддипломной практики;</li> <li>– определение необходимых внешних и внутренних ресурсов, этапов для достижения поставленной цели при написании ВКР;</li> <li>– владение навыками самоорганизации и применение их при написании ВКР;</li> <li>– выявление проблем с целью самостоятельного определения наиболее верного и правильного способа разрешения вопроса с последующей выработкой навыков рассмотрения типовых ситуаций с учетом особенных качественных характеристик при написании ВКР.</li> </ul>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определение используемых технологий в профессиональной деятельности и источников информации о них при написании ВКР;</li> <li>– определение условий и результатов успешного применения технологий в профессиональной деятельности при написании ВКР;</li> <li>– анализ производственной ситуации и выявление противоречий между реальными и идеальными условиями на производстве при написании ВКР;</li> <li>– определение причин и обоснований для смены технологий или их совершенствования при написании ВКР;</li> <li>– определение необходимости модернизации, возможный план внедрения и оценка результата при написании ВКР;</li> <li>– изучение и анализ инноваций в профессиональной деятельности при написании ВКР.</li> </ul>

Оценка профессиональных компетенций зависит от профессионального модуля, к которому относится тема ВКР.

Профессиональные компетенции	Показатели оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– прием заказов на бронирование от потребителей;</li> <li>– организация рабочего места службы бронирования;</li> <li>– оформление и составление различных видов заявок и бланков;</li> <li>– использование в работе «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;</li> <li>– организация службы бронирования, видов и способов бронирования;</li> <li>– правильное применение различных видов заявок по бронированию и действий по ним;</li> <li>– использование возможностей информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</li> <li>– соблюдение правил заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов при написании ВКР.</li> </ul>
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения;</li> <li>– правильное ведение учета и хранение отчетных данных;</li> <li>– применение технологий ведения телефонных переговоров;</li> <li>– использование правил аннулирования бронирования;</li> <li>– осуществление гарантирования бронирования различными методами;</li> <li>– применение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования при написании и защите ВКР;</li> <li>– правильное применение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице;</li> <li>– применение особенностей и методов гарантированного и негарантированного бронирования, правил аннулирования бронирования.</li> </ul>
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– информирование потребителя о бронировании;</li> <li>– консультирование потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>– применение правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</li> <li>– использование информационных и телекоммуникационных технологий в обеспечении процесса бронирования при написании и защите ВКР.</li> </ul>
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применение правил приема, регистрации и размещения гостей;</li> <li>– правильная организация рабочего места службы приема и размещения;</li> <li>– соблюдение технологии регистрации гостей (VIP-</li> </ul>



	<p>гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применение нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>– выявление особенностей организации службы приема и размещения;</li> <li>– применение стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</li> <li>– соблюдение правил приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>– соблюдение юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей при написании ВКР.</li> </ul>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление информации гостям об услугах в гостинице;</li> <li>– информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>– подготовка информации об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей при написании и защите ВКР.</li> </ul>
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– составление и участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг при написании ВКР;</li> <li>– подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> <li>– применение различных видов соглашений (договоров), правил их составления, порядка согласования и подписания.</li> </ul>
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) при написании ВКР.</li> </ul>
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует навыки подготовки счетов и организация отъезда гостей;</li> <li>– оформление счетов гостей и производство расчетов с ними;</li> <li>– поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</li> <li>– составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>– демонстрирует навыки применения правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги при написании ВКР;</li> <li>– демонстрирует навыки правильного применения различных видов отчетной документации, порядка возврата денежных сумм гостям при написании ВКР.</li> </ul>
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены;</li> </ul>

<p>передачи дел по окончании смены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнение обязанности ночного портье;</li> <li>– точное применение основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита;</li> <li>– точность применение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</li> <li>– применение правил работы с информационной базой данных гостиницы при написании и защите ВКР.</li> </ul>
<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организация и контроль работы персонала хозяйственной службы;</li> <li>– организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>– оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>– организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;</li> <li>– обеспечение хранения ценностей проживающих;</li> <li>– контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li> <li>– применение порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</li> <li>– демонстрирует навыки применения правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</li> <li>– использование различных видов «комплиментов», знания перечня персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</li> <li>– демонстрирует навыки порядка и процедуры отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;</li> <li>– точность применения принципов и технологии организации досуга и отдыха;</li> <li>– демонстрирует навыки порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>– демонстрирует навыки применения правил проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>– демонстрирует навыки применения правил заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>– применение правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях при написании ВКР.</li> </ul>

<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление услуги питания в номерах;</li> <li>– правильная комплектация сервировочной тележки room-service, сервировка столов;</li> <li>– осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды, составление счета за обслуживание;</li> <li>– демонстрирует навыки применения правил сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;</li> <li>– использование особенностей обслуживания room-service;</li> <li>– демонстрирует навыки применения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд при написании ВКР.</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует навыки правильного оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы при написании и защите ВКР;</li> <li>– точность проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей;</li> <li>– точность составление актов на списание инвентаря и оборудования, обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним при написании ВКР.</li> </ul>
<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</li> <li>– демонстрирует навыки применения правил обращения с магнитными ключами;</li> <li>– демонстрирует навыки применения правил организации хранения ценностей проживающих;</li> <li>– демонстрирует навыки применения правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</li> <li>– точность применения правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей при написании ВКР.</li> </ul>
<p>ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта;</li> <li>– выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги;</li> <li>– точность проведения сегментации рынка;</li> <li>– демонстрирует навыки при разработке гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и оптимальной номенклатуры услуг;</li> <li>– правильная оценка состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг;</li> <li>– применение характерных особенностей и методов формирования гостиничного продукта;</li> <li>– применение маркетинговых мероприятий в зависимости от стадии жизненного цикла;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– изучение потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом;</li> <li>– демонстрирует навыки применения методов изучения и анализа предпочтений потребителя при написании ВКР;</li> <li>– точное понимание особенностей поведения потребителей гостиничного продукта при написании ВКР.</li> </ul>
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>– объективная оценка эффективности сбытовой политики;</li> <li>– правильный выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности;</li> <li>– точность формулировки содержания рекламных материалов при защите ВКР;</li> <li>– применение специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта при написании ВКР.</li> </ul>
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильное выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;</li> <li>– формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>– демонстрирует особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы при защите ВКР;</li> <li>– проявляет умения при сборе и анализе информации о ценах при написании ВКР;</li> <li>– применение специфики ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок при написании ВКР.</li> </ul>
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– участие в разработке комплекса маркетинга;</li> <li>– демонстрирует знание последовательности маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта при написании ВКР.</li> </ul>
ВРП 5.1. Организовывать и выполнять уборочные работы согласно стандартам.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– точность выполнения уборочных работ в соответствии со стандартами, принятыми в организации гостиничного бизнеса;</li> <li>– организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>– оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</li> </ul>
ВРП 5.2. Соблюдать постановления, распоряжения, методические материалы по вопросам гостиничного обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</li> <li>– неукоснительное соблюдение постановлений, распоряжений, методических материалов по вопросам гостиничного обслуживания.</li> </ul>
ВРП 5.3. Соблюдать правила и нормы охраны труда, техники	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организация и контроль уборочных работ согласно правилам и нормам охраны труда, техники</li> </ul>

безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.	безопасности и производственной санитарии; – соблюдение противопожарной защиты при выполнении уборочных работ.
ВРП 5.4. Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда.	– осуществление закупки, хранения, инвентарного контроля и правильное применение чистящих, моющих, дезинфицирующих средств; – правильное комплектование рабочей тележки горничной.

Оценку защиты ВКР выставляет каждый член ГЭК, исходя из следующих критериев.

**Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы**

Оценка «отлично» выставляется, если ВКР

- носит исследовательский характер;
- содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы;
- характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;
- при защите работы обучающийся показывает глубокие знания вопросов темы;
- свободно оперирует данными исследования;
- носит обоснованные предложения по решению проблемы;
- легко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется, если ВКР:

- носит исследовательский характер,
- содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы,
- характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;
- имеет положительный отзыв руководителя и рецензента;
- при защите работы обучающийся показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по решению проблемы,
- без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если ВКР:

- носит исследовательский характер;
- содержит теоретическую главу,
- базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом, в ней просматривается непоследовательность изложения материала,
- представлены необоснованные предложения;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;

– при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если ВКР:

- не носит исследовательского характера;
- не содержит анализа и предложений;
- не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;
- не имеет выводов, либо они носят декларативный характер;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания;
- при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки;
- к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы вносятся в протокол заседания ГЭК. Протокол подписывается председателем и секретарем ГЭК. Результат защиты выпускной квалификационной работы проставляется в зачетную книжку обучающегося.

Результаты ГИА объявляются в тот же день после оформления протокола заседания ГЭК.

Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из колледжа Университета.

Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные Университетом сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в Университет на период времени, установленный Университетом самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей ППССЗ.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается не более двух раз.

## **6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**

По результатам государственной итоговой аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее – апелляция).

Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию Университета (филиала Университета) по специальности.

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.

Состав апелляционной комиссии утверждается приказом ректора Университета одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии по каждой специальности.

Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников колледжа Университета, не входящих в данном учебном году в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря. Председателем апелляционной комиссии является директор колледжа Университета (филиала Университета) либо лицо, исполняющее в установленном порядке обязанности руководителя на основании распорядительного акта. Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

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

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.

С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей).

Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

Рассмотрение апелляции не является передачей государственной итоговой аттестации.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из решений:

об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные Университетом.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите выпускной квалификационной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию выпускную квалификационную работу, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата государственной итоговой аттестации либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственной итоговой аттестации. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов государственной итоговой аттестации выпускника и выставления новых.

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

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

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве Университета.



## **7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

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

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

– проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;

– присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссией);

– пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

– обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудиторию, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

задания для выполнения, а также инструкция о порядке государственной итоговой аттестации оформляются рельефно–точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются на бумаге рельефно–точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно–точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно–двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации, подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг

#### Основная литература:

1. Ехина, М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник / М.А. Ехина. – М.: Академия, 2014. – 236с.
2. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 239с.
3. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240с.: ил. + (Доп. мат. znanium.com). – (Профиль). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>

#### Дополнительная литература:

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 432с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>
2. Ветитнев, А.М. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг [Электронный ресурс] / А.М. Ветитнев, Я.А. Ашкинадзе. – 2-е изд., стер. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 160с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544271>
3. Ишимцева, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 256с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473487>
4. Можаяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс] : практикум / Н.Г. Можаяева, М. В. Камшечко. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. – 120 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=545512>
5. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл.
6. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=391984>
7. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина. – М.: Изд-во Юрайт, 2016. – 331с. : ил., табл.

## **ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

### **Основная литература:**

1. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Академия, 2014. – 302с.: ил.
2. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 239 с.
3. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240 с.: ил. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>

### **Дополнительная литература:**

1. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. – 304 с. – Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>
2. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл.
3. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина; Российский государственный гуманитарный университет. – М.: Изд-во Юрайт, 2016. – 331с.
4. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл.
5. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

## **ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

### **Основная литература:**

1. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 5-е изд., перераб. – М.: Академия, 2013. – 236с.: ил., табл.
2. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 304с. – Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>

### **Дополнительная литература:**

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 432с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>
2. Джум, Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015. – 368с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>
3. Джум, Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Т.А. Джум, Г.М. Зайко. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015. – 528с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>
4. Можаяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. – 120с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=545512>
5. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. – 239с.: табл.
6. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. – 239с. : табл. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>
7. Орловская, В.П. Технология и организация предприятия туризма [Электронный ресурс]: учебник / В.П. Орловская; под общ. ред. Е.И. Богданова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 176с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>
8. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл.
9. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=391984>

### **ПМ 04. Продажи гостиничного продукта**

#### **Основная литература:**

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 207с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519133>

2. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 206с. : ил., табл.

#### **Дополнительная литература:**

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 432с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>

2. Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: практикум / Л.В. Баумгартен – М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2016. – 216с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502143>

3. Управление продажами [Электронный ресурс]: учебник / О.М. Гусарова [и др.]; под общ. ред. С.В. Земляк. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 300с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=754663>

4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс]: учебник для студ. вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872844>

5. Лукич, Р.М. Управление продажами [Электронный ресурс] / Р.М. Лукич. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 212с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=926064>

6. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. – 239с.: табл.

7. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240с.: ил. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>

8. Муртузалиева, Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб.-практ. пособие / Т.В. Муртузалиева, Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко. – М.: Дашков и К°, 2017. – 166с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937237>

9. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл.

10. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=391984>

## **ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, профессия 11695 Горничная**

### **Основная литература:**

1. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. – 239 с.: табл.
2. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240 с.: ил. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>

### **Дополнительная литература:**

1. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н.А. Зайцевой. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2015. – 352с.: ил. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>
2. Просто хаускипинг [Электронный ресурс]: практ. пособие / С.В. Дусенко [и др.]. – М.: Альфа-М, 2013. – 72с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=410846>
3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. – 366с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=774289>
4. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 416с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406091>
5. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс]: учебник для студ. вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872844>
6. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина; Российский государственный гуманитарный университет. – М.: Изд-во Юрайт, 2016. – 331с.