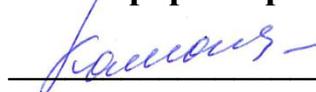




**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Казанский инновационный университет имени  
В.Г. Тимирязова (ИЭУП)»  
КОЛЛЕДЖ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Проректор по учебной работе**

 **Ю.Л. Камашева**

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

**43.02.11 Гостиничный сервис**

(на базе среднего общего образования)

Квалификация выпускника - менеджер

базовая подготовка

Набережные Челны 2020

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе:

- Приказа Минобрнауки России от 07.05.2014 № 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис".

- Приказа Министерства образования и науки РФ от 17 ноября 2017 года №1138 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. № 968»;

- Положения о порядке проведения государственной итоговой 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 менеджмента

Протокол заседания № 8 от «27» марта 2020 г.

Заведующий кафедрой, к.г.н., доцент,

руководитель ООП

/ Т.Н. Чернышева/

**Утверждаю**

Начальник отдела управления персоналом ООО «Гостиничный комплекс «Татарстан»

\_\_\_\_\_ Красникова Е.А.



## 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	8
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	26
3.4. Руководство подготовкой и защитой выпускной квалификационной работой	28
3.5. Рецензирование выпускных квалификационных работ	29
3.6. Допуск к защите выпускной квалификационной работы	29
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	30
	30
4.1. Требования к минимальному материально -техническому обеспечению	
4.2. Общие требования к организации и проведению государственной итоговой аттестации	23 0
5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	32
6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АППЕЛЯЦИЙ	42
7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	44
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	47

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 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 РФ от 17 ноября 2017 года №1138 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. № 968»;

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 защите выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам специалистов среднего (Письмо Министерства образования и науки РФ от 20.07.2015 №06-846);

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

Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в 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 соответствия уровня и качества подготовки выпускника ФГОС СПО в части совокупности требований, обязательных при реализации ППССЗ.

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.

В программе государственной итоговой аттестации разработана тематика ВКР, отвечающая следующим требованиям:

- соответствовать разработанному заданию;

- 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.

Перечень тем разрабатывается преподавателями образовательных организаций и обсуждается на заседаниях выпускающих кафедр с участием председателей ГЭК.

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 допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший все требования, предусмотренные учебным планом основной профессиональной образовательной программой по специальности.

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, методика оценивания результатов, требования к выпускным квалификационным работам, задания утверждаются в составе основной образовательной программы по реализуемым образовательной организацией специальностям среднего профессионального образования ректором Университета после их обсуждения на заседании Ученого совета с участием председателей государственных экзаменационных комиссий.

Программы государственной итоговой аттестации по реализуемым специальностям среднего профессионального образования подписываются проректором Университета по учебной работе после их согласования с председателями государственных экзаменационных комиссий.

## **2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **2.1. Область применения программы**

Программа государственной итоговой аттестации (далее - программа) является частью ППСЗ 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.

ПУ 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 ППССЗ. 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

№	Тема ВКР	Наименование профессиональных модулей, отражаемые в ВКР	Общие и профессиональные компетенции, отражаемые в ВКР
1.	Особенности формирования баз данных в службе бронирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
2.	Бронирование и его документационное сопровождение в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
3.	Значение и роль автоматизированных систем бронирования в деятельности гостиничных предприятий (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
4.	Специфика технологии бронирования гостей по	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.

	корпоративному соглашению (на примере гостиницы...).		
5.	Выявление взаимозависимости деятельности служб бронирования и размещения на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
6.	Особенности организации бронирования гостиничных услуг через собственный сайт отеля (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
7.	Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
8.	Применение глобальных автоматизированных систем управления в российском гостиничном бизнесе (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
9.	Специфика функционирования службы бронирования в малых отелях (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
10.	Процесс бронирования и аннуляции брони в гостиничных предприятиях (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
11.	Особенности использования сайтов-агрегаторов бронирования как фактора продвижения гостиничного продукта (на примере гостиницы...)	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
12.	Роль службы бронирования в процессе обеспечения роста объема продаж гостиничных услуг (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
13.	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.
14.	Специфические особенности онлайн-бронирования мест в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
15.	Роль системы онлайн-бронирования как дополнительного канала дистрибьюции гостиничного	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.

	предприятия (на примере гостиницы...).		
16.	Способы повышения эффективности бронирования гостиничных услуг в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
17.	Технологический процесс бронирования мест в гостиничном комплексе (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
18.	Специфика применения коммуникационных процессов в работе службы бронирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3.
19.	Влияние качественной организации рабочего пространства на профессиональную деятельность сотрудника службы приема и размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
20.	Внедрение современных технических средств и оборудования для работы с ФМС в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
21.	Специфика взаимосвязи деятельности различных подразделений гостиницы и деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
22.	Изучение дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
23.	Изучение технологии управления конфликтными ситуациями в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
24.	Технология принятия и оформления первичных документов по кассовым операциям в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6

	гостиницы...).		
25.	Клиентоориентированный сервис в службе приема, регистрации и размещения гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
26.	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
27.	Организация ключевого хозяйства в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
28.	Организация работы службы консьержей гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
29.	Организация работы по архивированию данных в деятельности службы приема, 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.	Особенности организации работы службы портье в гостиницах различной категории (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
31.	Внедрение стандартов WorldSkills на операционную деятельность сотрудников службы приема и размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
32.	Проведение ночных аудиторских работ в гостинице (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
33.	Технологический процесс 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
34.	Внутренний аудит в деятельности сотрудников службы приема и размещения с применением новых оценочных технологий (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6

35.	Роль автоматизированных систем управления в повышении эффективности деятельности службы приема, 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
36.	Сервисное обслуживание при приеме, размещении и выписке гостей (на примере гостиницы...)	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
37.	Роль мотивационной политики в деятельности сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
38.	Применение инновационных проектов в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
39.	Специфика организации обслуживания VIP-клиентов сотрудниками службы приема и размещения в гостиничном комплексе (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
40.	Специфика организации обслуживания корпоративных гостей сотрудниками службы приема и размещения в гостиничном комплексе (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
41.	Специфика организации обслуживания людей с ограниченными возможностями в службе приема и размещения гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
42.	Современное техническое оснащение службы приема и размещения гостиничного предприятия как фактор повышения эффективности ее работы (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
43.	Стандарты обслуживания, применяемые в службе приема, 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

44.	Структура, роль и требования операций фронт-офиса в деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей	ОК 1-9, ПК 2.1.-2.6
45.	Комплексная система безопасности гостиницы с целью повышения качества предоставляемых услуг (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
46.	Особенности межкультурной коммуникации для организации эффективного общения с иностранными гостями (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
47.	Специфика организации размещения гостей с животными (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
48.	Влияние современных технологий обслуживания проживающих в ведущих мировых гостиничных цепях (на примере гостиничной цепи...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
49.	Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания (на примере гостиницы...)	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
50.	Инженерно-техническое оборудование в системе жизнеобеспечения гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
51.	Инновации в организации обслуживания гостей в процессе проживания и меры по обеспечению их внедрения (на примере гостиницы...)	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
52.	Инновационные системы обеспечения безопасности в гостиничном хозяйстве и их эффективность (на примере	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.

	гостиницы...).	проживания	
53.	Обеспечение экстренной помощи гостям во время проживания (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
54.	Оборудование общественных помещений гостиничного предприятия для людей с ограниченными возможностями (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
55.	Организация и контроль работы персонала при оказании услуг и уборке номеров (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
56.	Особенности предоставления услуги питания в номерах (room-service) (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
57.	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.
58.	Особенности учета этнических и конфессиональных особенностей гостей как фактор совершенствования качества гостиничных услуг (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
59.	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.
60.	Организация учета оборудования и инвентаря в бельевом хозяйстве гостиничного предприятия как фактор укрепления его финансового положения (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.

61.	Организация и оказание SPA-услуг на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
62.	Особенности 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.
63.	Персональные и дополнительные услуги гостиницы и меры по их расширению (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
64.	Разработка проекта интегрированной технической системы безопасности гостиниц (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
65.	Разработка стратегии управления персоналом гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
66.	Разработка программы повышения качества предоставления услуг гостям в процессе проживания (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
67.	Разработка рекомендаций по обеспечению безопасности проживания гостей (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
68.	Разработка фирменного сервиса на предприятиях гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
69.	Разработка рекомендаций по оснащению гостиничных номеров для обслуживания	ПМ.03. Организация обслуживания гостей	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.

	маломобильных групп населения (на примере гостиницы...).	в процессе проживания	
70.	Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
71.	Роль конференц-залов в системе обслуживания клиентов гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
72.	Влияние корпоративной культуры на конкурентоспособность гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
73.	Специфика 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.
74.	Система контроля качества предоставляемых услуг на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
75.	Специфика предоставления конгресс-услуг на предприятиях гостиничной отрасли (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
76.	Стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе, как гарантия высокого качества обслуживания (на примере гостиницы...).	ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ОК 1-9, ПК 3.1.- 3.4.
77.	Туристическая информация как необходимый элемент обслуживания гостей в процессе проживания (на примере гостиницы...).		

78.	Взаимодействие гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
79.	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и средств размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
80.	Изучение подхода к ценообразованию на товары и услуги гостеприимства (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
81.	Выявление зависимости продаж гостиничного продукта от качества предоставляемых услуг (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
82.	Выявление зависимости объема продаж гостиничного продукта от системы менеджмента отеля (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
83.	Выявление зависимости объема продаж гостиничных услуг от месторасположения гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
84.	Выявление зависимости уровня загрузки номерного фонда от эффективности работы отдела продаж гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
85.	Особенности предоставления компенсации морального вреда, причиненного гостю (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
86.	Маркетинговые инструменты формирования ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
87.	Организация продаж гостиничного продукта через веб-сайт отеля (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
88.	Основные направления снижения затрат в гостинице (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.

		продукта	
89.	Международный опыт развития гостиничной индустрии и возможности его использования и условиях Российской Федерации.	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
90.	Организация и проведение маркетинговых исследований в сфере гостиничных услуг (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
91.	Позиционирование гостиничного продукта на различных потребительских сегментах (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
92.	Потребительское поведение гостей предприятия питания и на его основе выявление нереализованных потребностей (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
93.	Привлекательность гостиницы на потребительском рынке с целью повышения ее конкурентоспособности (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
94.	Разработка программы лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
95.	Разработка программы повышения уровня загрузки номерного фонда гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
96.	Разработка рекламных материалов для дальнейшего продвижения гостиничного продукта (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
97.	Разработка программы повышения эффективности рекламной деятельности (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
98.	Разработка проекта создания тематической гостиницы.	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
99.	Разработка проекта концепции	ПМ.04. Продажи	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.

	создания гостиницы с исторической тематикой (на примере гостиницы...).	гостиничного продукта	
100.	Расчет стоимости и определение цены для нового гостиничного продукта (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
101.	Роль дополнительных услуг в формировании потребительской ценности гостиничного продукта (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
102.	Роль современных технологий и инноваций в организации продаж предприятий гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
103.	Разработка пакета гостиничных услуг для молодоженов на базе гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
104.	Формирование номенклатуры услуг и ассортиментной политики на предприятиях гостиничной индустрии (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
105.	Современные концепции в гостиничной индустрии и рекомендации по их внедрению (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
106.	Финансовое состояние предприятия гостиничной индустрии с целью повышения его конкурентоспособности (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
107.	Формирования комплексного гостиничного продукта с целью увеличения прибыли гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
108.	Формирование конкурентной стратегии гостиницы на основе изучения современных трендов и тенденций в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
109.	Формирование стратегии гостиницы нового поколения, основанной на цифровых	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.

	технологиях (блокчейн) (на примере гостиницы...).		
110.	Элементы комплекса маркетинга и их использование в продвижении гостиничного продукта (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
111.	Формирование уникального предложения на примере предприятия гостиничного бизнеса (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
112.	Экономическая эффективность использования номерного фонда гостиничных предприятий (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
113.	Эффективность продвижения гостиничных услуг посредством социальных сетей (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
114.	Эффективность применения каналов продаж гостиничных услуг (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
115.	Эффективность организации маркетинговой деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
116.	Эффективность сбытовой политики гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.04. Продажи гостиничного продукта	ОК 1-9, ПК 4.1.-4.5.
117.	Взаимосвязь работы бельёвого хозяйства со службой горничных гостиничного комплекса (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
118.	Внедрение передовых стандартов обслуживания в службе Housekeeping на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.

		служащих	
119.	Внедрение современных технических средств и оборудования в гостинице с целью повышения эффективности работы службы Housekeeping (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
120.	Внедрение инновационных подходов, обеспечивающих повышение качества уборочных работ в гостиничной отрасли (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
121.	Особенности работы службы прачечной на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
122.	Специфика существующей системы внутреннего контроля в структурном подразделении службы Housekeeping гостиницы (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
123.	Изучение технологического процесса оформления документации и ведения учета хозяйственного инвентаря и материалов по текущей уборке номерного фонда и зон общего пользования (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.

124.	Обоснование наличия необходимых материально-производственных запасов для обеспечения уборочных работ (на примере...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
125.	Организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы и пути ее совершенствования (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
126.	Организация и контроль качества работы персонала хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
127.	Организация работы инженерно-технической службы гостиничного предприятия и пути повышения ее эффективности (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
128.	Организационная структура инженерно-технической службы и пути ее совершенствования (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
129.	Организация пожарной	ПМ.05. Выполнение	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.

	безопасности в средствах размещения (на примере гостиницы...).	работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	
130.	Организация техники 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, ПК 5.1.-5.4.
131.	Особенности работы службы Housekeeping в средствах размещения (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
132.	Особенности подбора и комплектации белья, предметов личной гигиены и других возобновляемых материалов гостиничного номера (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
133.	Психологический климат в коллективе хозяйственной службы и методы его изменения (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
134.	Разработка программ повышения мотивации труда персонала службы Housekeeping (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.

		профессиям рабочих, должностям служащих	
135.	Разработка рекомендаций по аутсорсингу услуг и оценка их эффективности (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
136.	Современные системы управления репутацией отеля (Trust you) (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
137.	Технология 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, ПК 5.1.-5.4.
138.	Укрепление технической оснащенности, как фактор повышения эффективности деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.
139.	Технология проведения вечернего сервиса в деятельности службы Housekeeping (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям	ОК 1-9, ПК 5.1.-5.4.

		служащих	
140.	Эффективность работы службы безопасности (на примере гостиницы...).	ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ОК 1-9, ПК 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:

- диск с текстом работы в отдельном файле;
- титульный лист;
- задание на выпускную квалификационную работу;
- отзыв научного руководителя выпускной квалификационной работы;
- рецензия на выпускную квалификационную работу;
- содержание;
- текст работы;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения;
- пустой файл для раздаточного материала.

**Введение.** Во введении необходимо обосновать актуальность и

практическую значимость выбранной темы, сформулировать цель и задачи, объект и предмет выпускной квалификационной работы, круг рассматриваемых проблем. 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 4-5 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.** 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 работой**

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:

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**

Государственная итоговая аттестация проходит в учебной аудитории, которая оборудована специализированной учебная мебель. ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование; доска; компьютер или ноутбук.

#### **Программное обеспечение:**

1. Операционная система Microsoft Windows Windows 10 – 64 bit Win 10 Pro SNGL Upgrd OLV NL Each Acdmc AP (Счет-фактура № 243 29.03.2019 MS Windows Vista Starter MS Open License: 65820811ZZE 1108 № 45829639 26.08.2009)
2. Офисный пакет приложений MS Office 2013 standart (Акт на передачу прав № 75 05.03.2015)
3. Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 10 (Номер лицензии 24C4-190416-102107-000-726 до 25.04.2021)

Самостоятельная работа обучающихся проходит в кабинете университета, который оборудован специализированной учебной мебелью, ТСО: видеопроекторным оборудованием, автоматизированными рабочими местами обучающихся с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доской; помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки университета, оборудованное специализированной учебной мебелью автоматизированными рабочими местами обучающихся с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

### **4.2. 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) 43.02.11 Гостиничный сервис.

Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников образовательной организации, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

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, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, имеющих ученую степень и (или) ученое звание; представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Ректор Университета (директор 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 руководителя образовательной организации или педагогических работников, направление которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

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.

## 1. 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

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>

ГОЛОС.

<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 оформления 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>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<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>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<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>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<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.**

<b>Профессиональные компетенции</b>	<b>Показатели оценки</b>
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 произведение 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 образовательной организации, не входящих в данный учебный год в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря. Председателем апелляционной комиссии является руководитель образовательной организации либо лицо, исполняющее в установленном порядке обязанности руководителя. 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, прочесть 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 аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

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.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. Программа государственной итоговой аттестации.
2. Методические рекомендации по выполнению выпускных квалификационных работ.
3. Основная и дополнительная литература.

### **3.4. ПМ 01. Бронирование гостиничных**

**услуг.**

#### **Основная литература:**

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 240 с.
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступ: <https://urait.ru/bcode/433891>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.
2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.
3. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=153806>.
4. Можяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

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

#### **Основная литература:**

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ехина. – Москва

: Академия, 2018. – 304 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433891>.

#### **Дополнительная литература**

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]

: учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.– Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>.

4. Можяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

5. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. –

Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

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

#### **Основная литература:**

1. Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И. Потапова. – Москва : Академия, 2019. – 320 с.

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступ: <https://urait.ru/bcode/433891>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

2. Мрыхина, Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник / Е.Б. Мрыхина. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. – 417 с. – Режим доступ: <https://new.znanium.com/catalog/product/1045715>.

3. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/961505>.

4. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449567>.

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

##### **Основная литература:**

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник/ М.А. Ехина. – Москва: Академия, 2018. – 240 с.

2. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=153806>.

##### **Дополнительная литература:**

1. Баумгартен, Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430798>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.– Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=334049>.

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=309432>.

4. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс ]: учебник / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430799>.

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

**Основная литература:**

1. Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник / И.И. Потапова. – Москва: Академия, 2019. – 320 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/433890>.

**Дополнительная литература:**

1. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

2. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>.

3. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина.

– Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449567>.