

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ РК «РКИГ»

М.И. Пальчук

30 декабря 2020 г.



**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по специальности 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО  
2020-2021 учебный год



г. Симферополь, 2020

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 г. № 1552.

Программа одобрена на заседании педагогического совета от 28 декабря 2020 г., протокол № 3.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства»

Согласовано

ООО «Туристическая база, Во...  
(наименование предприятия, организации)

Нагорный Игорь С.И.  
(должность, подпись, ФИО)

«21» декабря 2020 г.



Программа государственной итоговой аттестации (далее – Программа) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 14 июня 2013 г. № 464 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»; Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»; Методика организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс России (приказ от 31.01.2019 № 31.01.2019-1 в редакции приказа от 31.05.2019 № 31.05.2019-5).

Настоящая Программа определяет совокупность требований к государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на 2020-2021 учебный год.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества профессиональной подготовки выпускника по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования. ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по профессии при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

1.2. Государственная итоговая аттестация является частью оценки качества освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и является обязательной процедурой для выпускников очной формы обучения, завершающих освоение основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) среднего профессионального образования в ОО СПО.

1.3. К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме освоение основной профессиональной образовательной программы по специальности «Гостиничное дело».

1.4. Необходимым условием допуска к ГИА является предоставление документов, подтверждающих освоение выпускниками общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

## **2. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ**

### **2.1. Вид государственной итоговой аттестации.**

Государственная итоговая аттестация по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело включает защиту выпускной квалификационной работы (дипломного проекта/работы) (далее - ВКР) и демонстрационный экзамен (далее - ДЭ).

Эти виды испытаний позволяют наиболее полно проверить уровень сформированности профессиональных компетенций выпускника, готовность к выполнению видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО, профессиональным стандартом и стандартом Ворлдскиллс Россия (WorldSkills Russia) (WSR).

### **2.2. Объем времени на подготовку и проведение.**

Согласно ФГОС, в учебном плане на подготовку и защиту ВКР по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» отводится 6 недель, из них на подготовку ВКР – 4 недели, на защиту ВКР и проведение ДЭ – 2 недели (с «18» мая по «28» июня 2021 г.).

### **2.3. Сроки проведения.**

Сроки проведения аттестационного испытания с 18.06.2021 по 28.06.2021 (в соответствии с учебным планом, календарным учебным графиком, в том числе дополнительные сроки в соответствии с приказом Минобрнауки России от 16.08.2013 № 968 и локальными нормативными актами).

### **2.4. Подготовка и проведение демонстрационного экзамена.**

Демонстрационный экзамен проводится с использованием комплектов оценочной документации (далее – КОД), представляющих собой комплекс требований стандартизированной формы к выполнению заданий определенного уровня, оборудованию, оснащению и застройке площадки, составу экспертных групп и методики проведения оценки экзаменационных работ.

КОД, включая демонстрационный вариант задания, разрабатываются ежегодно не позднее 1 декабря в соответствии с порядком, установленным Союзом, и размещаются в специальном разделе на официальном сайте [www.worldskills.ru](http://www.worldskills.ru).

Задания разрабатываются на основе конкурсных заданий Финала Национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) соответствующего года.

Для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия колледж выбирает из перечня размещенных в Единой системе актуальных требований к компетенциям [www.esat.worldskills.ru](http://www.esat.worldskills.ru) КОД из расчета один КОД по одной компетенции для обучающихся одной учебной группы.

Выбор компетенции Администрирование отеля и комплектов оценочной документации для проведения демонстрационного экзамена проведен образовательной организацией самостоятельно на основе анализа соответствия содержания задания задаче оценки освоения образовательной программы.

Процедура выполнения заданий демонстрационного экзамена и их оценки осуществляется на площадке, аккредитованной в качестве центра проведения демонстрационного экзамена (ЦПДЭ) в соответствии с Положением об аккредитации центров проведения демонстрационного экзамена, утвержденным приказом Союза от 20 марта 2019 года № 20.03.2019-1 (далее - Положение об аккредитации ЦПДЭ), что удостоверяется электронным аттестатом.

Образовательная организация обеспечивает проведение предварительного инструктажа выпускников непосредственно в месте проведения демонстрационного экзамена.

Образовательная организация самостоятельно определяет площадку для проведения демонстрационного экзамена, которая располагается в самой образовательной организации.

#### **Процедура проведения ДЭ.**

ДЭ проводится на базе ЦПДЭ. По прибытию в день ДЭ на площадку студент должен предъявить студенческий билет и документ, удостоверяющий его личность.

#### **ДЭ проводится в несколько этапов:**

- ✓ проверка и настройка оборудования экспертами (за 1 час до начала ДЭ);
- ✓ инструктаж по охране труда и технике безопасности студентов на площадке проведения ДЭ (за 1 день до начала ДЭ);
- ✓ выполнение студентами заданий;
- ✓ подведение итогов и оглашение результатов.

В случаи опоздания студента к началу ДЭ по уважительной причине он допускается к выполнению заданий, но время на выполнение заданий не добавляется.

В случае поломки оборудования и его замены (не по вине студента) студенту предоставляется дополнительное время.

Выполнение задания оценивается в соответствии с процедурами оценки чемпионатов WSR по соответствующей компетенции.

Экспертная группа, возглавляемая главным экспертом, утвержденная руководителем образовательной организации, проводит оценку выполнения ДЭ.

#### **Подведение итогов предусматривает:**

- ✓ решение экспертной группы об успешном освоении компетенции, которое принимается на основании критериев оценки. На итоговую оценку результатов ДЭ, в том числе влияет соблюдение студентом требований ОТ и ТБ;
- ✓ заполнение членами группы ведомости оценок;

- ✓ занесение результатов в информационную систему Competition Information Sistem (далее – CIS);
- ✓ оформление протоколов, обобщение результатов ДЭ с указанием бального рейтинга студентов.

**Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»**

Комплект оценочной документации (КОД) № 1.2 разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и рассчитан на выполнение заданий продолжительностью 2 часа 17 мин.

КОД № 1.2 может быть рекомендован для оценки освоения основных профессиональных образовательных программ и их частей, дополнительных профессиональных программ и программ профессионального обучения, а также на соответствие уровням квалификации согласно Таблице (Приложение).

**1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации № 1.2 (Таблица 1).**

**Таблица 1.**

| <b>Раздел WSSS</b> | <b>Наименование раздела WSSS</b>               | <b>Важность (%)</b> |
|--------------------|--|---------------------|
| <b>1.</b>          | Организация работы и самоуправление            | <b>8,8</b>          |
| <b>2.</b>          | Забота о госте и навыки межличностного общения | <b>7,9</b>          |
| <b>3.</b>          | Управление жалобами                            | <b>2,2</b>          |

Таблица 2.

| Раздел WSSS | Наименование раздела WSSS  |
|-------------|--|
| 1.          | <b>Организация работы и управление</b>   |
|             | <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Правила проживания в отеле;</li> <li>○ Техника безопасности и охраны труда;</li> <li>○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</li> </ul> </li> <li>• основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности СПиР</li> <li>• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li> <li>• факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг</li> <li>• организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</li> </ul> |
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);</li> <li>• технологический цикл обслуживания гостей;</li> <li>• особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li> <li>• правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</li> </ul> <p>стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</p>   |

|    |   |
|----|---|
|    | <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</li> <li>• эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс сотрудников СПиР</li> <li>• использовать основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности сотрудников СПиР</li> <li>• оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели отеля</li> <li>• анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг</li> <li>• разрабатывать программу продвижения услуг отеля</li> <li>• поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li> <li>• эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;</li> <li>• оказывать первую помощь;</li> <li>• отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> <li>• контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li> <li>• работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li> <li>• действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li> <li>• соблюдать политику конфиденциальности;</li> <li>• соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;</li> </ul> <p>использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</p> |
| 2. | <b>Забота о госте и навыки межличностного общения</b>   |
|    | <p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• этику общения;</li> <li>• способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li> </ul>  |
|    | <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;</li> <li>• поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;</li> <li>• корректно обрабатывать получаемую информацию;</li> <li>• поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;</li> <li>• применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;</li> </ul>   |

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

### **Модули с описанием работ**

Задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Актеры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

#### **Контекст заданий является тайным.**

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

#### ***Модуль 1: Экстраординарные ситуации***

##### *Экстраординарная ситуация.*

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание, быть в состоянии действовать в экстраординарных ситуациях согласно стандартам, должностной инструкции и технике безопасности.

## **Модуль 2: Обработка жалоб гостей**

### *Жалоба гостя.*

Участник должен уметь принимать жалобы и при необходимости задавать гостю вопросы в соответствии с профессиональной этикой, проявляя эмпатию; обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить пути решения конфликтной ситуации.

## **Модуль 3: Координация работы сотрудников СПиР**

- Проведение инструктажа-тренинга для сотрудников отеля.

Участник выступает в роли менеджера и должен уметь проводить инструктаж-тренинг для сотрудников отеля по определенной теме, взаимодействуя со слушателями, демонстрируя навыки межличностной коммуникации.

- Составление расписания для администраторов СПиР. Участнику необходимо составить рабочее расписание на неделю для СПиР, чтобы оно отвечало установленным требованиям. Участник должен заполнить таблицу-расписание, используя условные обозначения. Также необходимо рассчитать нужное количество администраторов.

- Анализ конфликтной ситуации с гостем. Для выполнения этого задания участник должен проанализировать представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Необходимо перечислить ошибки, допущенные сотрудником, а также предложить способы решения проблемы.

## **Модуль 4: Доклад по отчету ночного аудитора**

### *Доклад по отчету ночного аудитора.*

Участник должен уметь читать и понимать ключевые показатели и статистические данные, отраженные в отчете, проводить сравнительный анализ, аналитическую работу, включая прогнозирование. Участник должен корректно отвечать на вопросы аудитории.

### 3. ПОДГОТОВКА АТТЕСТАЦИОННОГО ИСПЫТАНИЯ

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

- ✓ разрабатывается преподавателями МДК в рамках профессиональных модулей;
- ✓ рассматривается на заседании цикловой методической комиссии;
- ✓ утверждается после предварительного положительного заключения работодателей (п.8.6 ФГОС СПО) за шесть месяцев до ГИА.

3.2 Закрепление тем дипломных работ за обучающимися с указанием руководителя и сроков выполнения утверждается приказом директора колледжа. Руководителем ВКР может быть только работник ГБПОУ РК «РКИГ».

3.3. Законченную работу обучающийся предоставляет руководителю за две недели до начала ГИА

В результате освоения образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» обучающиеся должны овладеть следующими основными видами профессиональной деятельности (ВПД), общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

| Код компетенции по ФГОС  | Перечень компетенций   |
|--------------------------|--|
| <b>Общие компетенции</b> |  |
| ОК 1                     | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.                                  |
| ОК 2                     | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.               |
| ОК 3                     | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.  |
| ОК 4                     | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.                                  |
| ОК 5                     | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.    |
| ОК 6                     | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. |
| ОК 7                     | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.                       |
| ОК 8                     | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной                           |

|   |   |
|---|---|
|   | деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.   |
| ОК 9  | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.   |
| ОК 10.  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.  |
| ОК 11.  | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.  |
| <b>Профессиональные компетенции</b>   |   |
| <b>ВПД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b>                         |   |
| ПК 1.1  | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.   |
| ПК 1.2  | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.                                      |
| ПК 1.3  | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.   |
| <b>ВПД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</b>                                     |   |
| ПК 2.1  | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.   |
| ПК 2.2  | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.  |
| ПК 2.3  | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.                                     |
| <b>ВПД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> |   |
| ПК 3.1  | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.   |
| ПК 3.2  | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.              |
| ПК 3.3  | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| <b>ВПД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>                       |   |
| ПК 4.1  | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.   |
| ПК 4.2  | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.                                    |

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

#### **4. РУКОВОДСТВО ПОДГОТОВКОЙ И ЗАЩИТОЙ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (ДИПЛОМНОЙ) РАБОТОЙ**

##### 4.1. Основные функции руководителя ВКР:

- консультации обучающегося по избранной теме, помощь в осмыслении её содержания и выработке плана работы, объёма используемого нормативного материала; обсуждение наиболее принципиальных и спорных вопросов;

- рекомендации по использованию основной и дополнительной литературы, практического материала и других источников информации как составной части ВКР;

- консультации по оформлению работы, составлению доклада.

Выдача обучающимся заданий на разработку ВКР производится не позднее, чем за две недели до начала концентрированной производственной практики.

Руководителем ВКР формируется календарный график выполнения ВКР, указываются нормативный и фактический сроки выполнения задания, оценивается ход выполнения работы.

Выполнение требований к ВКР, рекомендаций и указаний руководителя в период ее подготовки является обязательным для обучающегося.

## **5. ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (ДИПЛОМНОЙ) РАБОТЫ**

### **5.1 Перечень документов к проведению государственной итоговой аттестации (ГИА):**

- Программа государственной итоговой аттестации в образовательной организации (доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до начала ГИА);
- Распоряжение о допуске выпускников к ГИА (на основании протокола педсовета);
- Протокол ознакомления студентов с Программой проведения государственной итоговой аттестации;
- Приказ о закреплении тем дипломных работ, назначении руководителей и консультантов по ним;
- Производственные характеристики;
- Сводная ведомость итоговых оценок;
- Ведомость сдачи экзаменов (квалификационных) по профессиональным модулям (аттестационные листы);
- Дипломные работы выпускников;
- Протокол заседания государственной экзаменационной комиссии по рассмотрению дипломной работы обучающихся (на каждого обучающегося);
- Протокол заседания государственной экзаменационной комиссии по присвоению квалификации и выдаче дипломов обучающимся группы, защитившим дипломную работу по специальности;
- Приказ об утверждении председателя государственной экзаменационной комиссии, состава государственной экзаменационной комиссии по каждой образовательной программе среднего профессионального образования по специальности, реализуемой образовательной организацией (при необходимости могут создаваться несколько ГЭК по одной образовательной программе).

### **5.2. Требования к оформлению ВКР**

#### **5.2.1. Общие требования**

*Требования к оформлению текста.*

ВКР выполняется на компьютере в одном экземпляре и оформляется только на лицевой стороне белой бумаги.

Формат бумаги – **A 4 (210 x 297 мм)**.

Обязательный объем ВКР **50-60** страниц печатного текста

Каждый лист ВКР должен иметь поля не менее:

Левое – **30 мм**; верхнее – **20 мм**; правое – **15 мм**; нижнее – **20 мм**.

Шрифт – **14, Times New Roman**.

Межстрочный интервал – **1, 5**

Отступ красной строки – **1,25** см.

Ориентация: **книжная**

Выравнивание текста – **по ширине.**

Выравнивание заголовков – **по центру строки.**

Переносы в словах не допускаются.

**Цвет** шрифта основного текста дипломной работы – **черный.**

Первой страницей является титульный лист.

На титульном листе и на странице, где помещено задание – номер странице не проставляются.

Каждый раздел рекомендуется начинать с нового листа (страницы).

Вся работа должна быть **сброшюрована.**

*Объем ВКР.*

Количество страниц ВКР – не менее 50-60 листов, не считая приложений. Все страницы заполняются текстом, в котором выделяются абзацы. Каждая новая глава начинается с новой страницы. Приложение может быть представлено в форме графиков, схем, таблиц, рисунков, презентаций.

*Требования к нумерации страниц.*

Страницы работы следует нумеровать *арабскими цифрами*, соблюдая сквозную нумерацию по всему документу.

- последовательно, начиная с 3-й страницы (содержание (оглавления), т.е. после титульного листа, задания;

- далее последовательная нумерация всех листов, включая главы, заключение, список используемых источников и приложения (если они имеются в работе);

- нумерация страниц, на которых даются приложения, является сквозной и продолжает общую нумерацию страниц основного текста;

- номер страницы располагается в нижнем колонтитуле по центру, проставляется шрифтом № 14.

Титульный лист включается в общую нумерацию, но номер страницы на нем не проставляется. Иллюстрации, таблицы, графики, расположенные на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц.

*Текст ВКР должен быть тщательно выверен студентом, который несет полную ответственность за опечатки и ошибки.* Работа с большим количеством опечаток к защите не допускается.

*Выделение заголовков разделов и подразделов и их размещение.*

**Заголовки** – строчными буквами (кроме первой прописной) полужирным шрифтом по центру строки.

Заголовки разделов и подразделов, указанные в содержании (оглавлении), в тексте работы должны быть выделены и идентично пронумерованы.

Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа.

Каждый раздел (введение, глава, заключение, приложение) начинается с *новой страницы*. Подразделы внутри раздела следуют через два интервала после окончания предыдущего подраздела на той же странице, если на ней остается место для текста. Не допускается наличие текста вне разделов и подразделов, помещение на разных страницах заголовка подраздела и его текста. Поэтому после заголовка раздела через два интервала печатается название подраздела и далее через *1,5 интервала* - текст подраздела.

Заголовки разделов, подразделов и пунктов следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через один междустрочный интервал, предлоги и союзы в конце строки переносятся на следующую строку. Заголовок не имеет переносов, то есть на конце строки слово должно быть обязательно полным.

Пример:

- Раздел 1,
- Подраздел 1.1,
- Пункт 1.1.1,
- Подпункт 1.1.1.1

Перед названием раздела (подраздела) ставится его порядковый номер согласно содержанию.

Пример – **1, 2, 3 и т. д.**

Номер подраздела или пункта включает номер раздела и порядковый номер подраздела или пункта, разделенные точкой.

Пример – **1.1, 1.2, 1.3 и т. д.**

После номера раздела, подраздела, пункта и подпункта в тексте точку не ставят.

Если раздел или подраздел имеет только один пункт, или пункт имеет один подпункт, то нумеровать его не следует.

Не нумеруются названия отдельных составных частей ВКР: содержание, введение, заключение и список использованной литературы. Приложения имеют свою автономную сквозную нумерацию.

*Оформление и нумерация иллюстраций и таблиц<sup>1</sup>*

Иллюстративный материал, содержащийся в ВКР, может быть представлен чертежами, графиками, схемами, рисунками, фотографиями и т. п. Иллюстрации любого вида называются рисунками. Рисунки помещаются сразу после первого упоминания о них в тексте или в начале следующей страницы. Под каждым рисунком, через 1,5-2 интервала, пишется слово «Рисунок», далее

---

<sup>1</sup>См. ГОСТ 7.32-2001 Отчет о научно-исследовательской работе

указывается его номер (без точки), ставится название без кавычек, переносов в словах, точки в конце. Название рисунка записывается строчными буквами (кроме первой буквы) и располагается посередине строки. Если оно не умещается в одну строку, то следующая строка названия располагается, ниже на 0,5 интервала.

Рисунок имеет сквозной номер внутри раздела. Номер раздела указывается перед номером рисунка через точку. Например, «Рисунок 1.3». Если количество рисунков в работе незначительно (3-4), то допускается их сквозная нумерация по всему тексту без указания раздела.

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

*Нумерация таблиц* – сквозная по всей работе. Каждая таблица должна иметь название и номер, помещаемый над названием таблицы без сокращения с правой стороны. Например: Таблица 7 (знак № и точку в конце не ставят). Шрифт полужирный.

*Графы таблицы имеют заголовки и подзаголовки*: заголовки начинаются с прописных букв, подзаголовки – со строчных букв.

**Внесение в таблицу незаполненных граф и строк не допускается.** Если в какой-либо строке таблицы нет данных, то в ней ставят прочерк (тире). Цифры в таблицах располагают так, чтобы классы чисел по всем столбцам были расположены точно один под другим: единицы под единицами, десятки под десятками и т. д.

Таблицы и иллюстрации размещают после первого упоминания о них по тексту и таким образом, чтобы их можно было читать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Допускается перенос таблицы на другую страницу с соблюдением нумерации граф и указанием сверху «Продолжение таблицы 7».

Примечания и сноски, касающиеся содержания таблиц, пишут непосредственно под таблицей.

### **Оформление приложений**

Материал, дополняющий текст работы, допускается помещать в приложениях. Приложением может быть графический материал, таблицы большого формата, расчеты, описания алгоритмов и программ задач, презентации и т.д. Приложения используются только в том случае, если они дополняют содержание основных проблем исследования и носят справочный или рекомендательный характер. Характер приложения определяется автором работы самостоятельно, исходя из содержания.

Приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах формата А4.

Каждое приложение начинается с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» без кавычек с указанием порядкового номера арабскими цифрами (без знака №) и должно иметь тематический заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. При наличии в ВКР более одного приложения они нумеруются арабскими цифрами (без знака №), например «Приложение 1», «Приложение 2» и т.д.

В тексте работы должна делаться ссылка на этот материал. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа.

### **Оформление ссылок на литературные источники**

Оформление ссылок регламентируется ГОСТ Р 7.0.5-2008

«Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

По расположению в документе ссылки могут быть:

- Внутритекстовые, помещенные в текст документа;
- Подстрочные, вынесенные из текста вниз страницы документа (в сноску);
- Затекстовые, вынесенные за текст документа или его части (в выноску).

В ВКР следует придерживаться одного стиля ссылок.

### **Требования к оформлению списка используемой литературы.**

Список используемых источников представляет собой перечень тех документов и источников, которые использовались при написании ВКР, включает в себя не менее 10 наименований, расположенных в алфавитном порядке по разделам в следующей последовательности:

- нормативно-правовые источники (акты органов законодательной и исполнительной власти, ведомственные правовые акты в хронологической последовательности);
- учебники, брошюры;
- периодические издания;
- электронные ресурсы.

### **5.3 Порядок защиты ВКР.**

ВКР представляется руководителю в соответствии с календарным графиком и защищается в сроки, предусмотренные графиком выполнения ВКР. Отрецензированная и сброшюрованная ВКР подлежит защите. Открытая защита ВКР осуществляется перед комиссией, которая определяет уровень овладения обучающимся общих и профессиональных компетенций по профессиональным модулям, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям. Защита ВКР проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК).

***Студент может быть не допущен к защите ВКР в следующих случаях:***

- при наличии академической задолженности по промежуточным аттестациям в соответствии с учебным планом;

- при нарушении сроков закрепления и утверждения темы дипломной работы;
- при несоблюдении календарного графика подготовки ВКР;
- в случае отрицательного отзыва руководителя на дипломную работу.

### **Процедура защиты ВКР.**

Объявление темы работы и представление секретарем ГЭК обучающегося членам комиссии.

Доклад обучающегося (возможно с использованием наглядных материалов – компьютерной презентации).

Ответы выпускника на вопросы членов ГЭК и присутствующих; проведение дискуссии по содержанию работы.

Выступление руководителя с отзывом на работу обучающегося (в случае отсутствия руководителя на защите по уважительной причине отзыв должен быть заранее представлен в письменном виде секретарю ГЭК).

Заслушивание рецензии и ответы обучающегося на замечания рецензента.

Работа оценивается на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

#### *Структура доклада и оформление иллюстрационного материала*

Доклад к публичной защите работы следует написать и проанализировать с точки зрения полноты и краткости представления результатов, логичности построения, доступности восприятия на слух, возможности уложиться в определенное время. **Рекомендуемое время доклада 5 минут.**

*Структура доклада:* актуальность темы, цель и поставленные задачи, материалы и методы выполнения, основные результаты и их интерпретация, выводы, рекомендации, практическая и теоретическая значимость.

*Иллюстрационный материал* к защите может быть оформлен в виде электронной презентации, созданной при помощи программы Microsoft Power Point 97-2007, и служит для демонстрации ключевых моментов и основных результатов работы. Рекомендуемое количество слайдов 10-15. На них выносят основные графики, схемы, таблицы, фотографии и т.д. в соответствии с докладом. Обязательными элементами презентации являются слайды, содержащие титул и положения введения.

## **6. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ГЭК**

Диплом с отличием выдается выпускнику на основании оценок, вносимых в приложение к диплому, включающих оценки по дисциплинам, практикам и итоговой государственной аттестации. По результатам итоговой государственной аттестации выпускник должен иметь только оценки «отлично». При этом оценок «отлично», включая оценки по итоговой государственной аттестации, должно быть не менее 75%, остальные оценки – «хорошо». Зачеты в процентный подсчет не входят.

В случае досрочной защиты, на основании представленного обучающимся документа, издается приказ руководителя образовательной организации, утверждается состав государственной экзаменационной комиссии и график защиты, заполняется протокол.

Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти ГЭК без отчисления из образовательной организации.

Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий для лиц, не проходивших государственной итоговой аттестации по уважительной причине, организуются в установленные образовательной организацией сроки, но не позднее 4 месяцев после подачи заявления.

Лицам, не прошедшим государственной итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы среднего профессионального образования и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией (часть 12 статьи 60 273-ФЗ «Об образовании в РФ» от 29.12.2012г.).

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее, чем через 6 месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации не может быть назначено образовательной организацией для одного лица более двух раз.

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК (в случае отсутствия председателя – его заместителем) и секретарем ГЭК и хранится в архиве образовательной организации.

## Критерии оценки выпускной квалификационной (дипломной) работы

| Критерии      | Показатели  |  |  |   |
|---------------|---|--|--|---|
|               | Оценки « 2 - 5»   |  |  |   |
|               | «неудовлетворительно»   | «удовлетворительно»  | «хорошо»   | «отлично»   |
| Актуальность  | Актуальность исследования специально автором не обосновывается.<br>Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью, (работа не зачтена – необходима доработка).<br>Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием) | Актуальность либо вообще не сформулирована, сформулирована не в самых общих чертах – проблема не выявлена и, что самое главное, не аргументирована (не обоснована со ссылками на источники). Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе | Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы.<br>Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования.<br>Тема работы сформулирована более или менее точно (то есть отражает основные аспекты изучаемой темы). | Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности.<br>Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.   |
| Логика работы | Содержание и тема работы плохо согласуются между собой.   | Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой.<br>Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы   | Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует – одно положение вытекает из другого.  | Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы.<br>Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы |
| Сроки         | Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)   | Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки).   | Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)  | Работа сдана с соблюдением всех сроков  |

|                            |   |   |  |   |
|----------------------------|---|---|--|---|
| Самостоятельность в работе | <p>Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.)<br/> Научный руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, конспекты</p> | <p>Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.</p> | <p>После каждой главы, параграфа автор работы делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы<br/> Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.</p> | <p>После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Из разговора с автором руководитель делает вывод о том, что студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР.</p> |
| Оформление работы          | <p>Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок.</p>  | <p>Представленная ВКР имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям</p>   | <p>Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок.</p>   | <p>Соблюдены все правила оформления работы.</p>   |
| Литература                 | <p>Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников</p>  | <p>Изучено менее десяти источников. Автор слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг.</p>  | <p>Изучено более десяти источников. Автор ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг</p>   | <p>Количество источников более 20. Все они использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг</p>  |

|               |   |   |  |   |
|---------------|---|---|--|---|
| Защита работы | Автор совсем не ориентируется в терминологии работы.  | Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов ГЭК. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Автор показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своей работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко. | Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.). | Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.). |
| Оценка работы | Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает непонимание содержательных основ исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью членов комиссии, практическая часть ВКР не выполнена. | Оценка «3» ставится, если студент на низком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений выпускной квалификационной работы, материал излагается не связно, практическая часть ВКР выполнена некачественно.   | Оценка «4» ставится, если студент на достаточно высоком уровне овладел методологическим аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части от законов композиционного решения.         | Оценка «5» ставится, если студент на высоком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть ВКР выполнена качественно и на высоком уровне.   |

## Критерии оценивания по демонстрационному экзамену

| № п/п        | Модуль, в котором используется критерий | Критерий   | Время выполнения Модуля                         | Проверяемые разделы WSSS | Баллы      |             |             |
|--------------|---|--|---|--------------------------|------------|-------------|-------------|
|              |   |  |   |                          | Судейские  | Объективные | Общие       |
| 1.           | Экстраординарные ситуации               | Модуль 1.<br>Экстраординарная ситуация           | Общее время на выполнение модулей 7 мин.        | 1,2,7                    | 1,2        | 1,8         | <b>3,0</b>  |
| 2.           | Обработка жалоб гостей                  | Модуль 2.<br>Жалоба гостя                        |   | 1,2,7                    | 1,8        | 2,1         | <b>3,9</b>  |
| 3.           | Координация работы сотрудников СПиР     | Модуль 3.<br>Координация работы сотрудников СПиР | 1 ч. 30 мин. (60 мин. на задание)               | 1,2                      | 2          | 5,6         | <b>7,6</b>  |
| 4.           | Доклад по отчету ночного аудитора       | Модуль 4.<br>Доклад по отчету ночного аудитора   | 40 мин. (30 мин подготовка, 10 мин. выполнение) | 1,2                      | 1,7        | 2,7         | <b>4,4</b>  |
| <b>Итого</b> |   |  |   |                          | <b>6,7</b> | <b>12,2</b> | <b>18,9</b> |

**\*25% заданий выполняется на английском языке.**

**Тематика выпускных квалификационных (дипломных) работ  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело  
Группа 3.90 ГД**

| №<br>п/п | Темы дипломной работы  | Профессиональный модуль  | ПК   | ОК  |
|----------|--|--|--|---|
| 1.       | Анализ и перспективы развития гостиничной индустрии Южного берега Крыма  | <b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения<br><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания<br><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда<br><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ПК 2.3<br>ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 4.1<br>ПК 4.2<br>ПК 4.3 | ОК 1.<br>ОК 2.<br>ОК 3.<br>ОК 4.<br>ОК 5.<br>ОК 6.<br>ОК 7.<br>ОК 8.<br>ОК 9.<br>ОК 10.<br>ОК 11. |
| 2.       | Анализ и перспективы развития гостиничной индустрии Западного Крыма      | <b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения<br><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания<br><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда<br><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ПК 2.3<br>ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 4.1<br>ПК 4.2<br>ПК 4.3 | ОК 1.<br>ОК 2.<br>ОК 3.<br>ОК 4.<br>ОК 5.<br>ОК 6.<br>ОК 7.<br>ОК 8.<br>ОК 9.<br>ОК 10.<br>ОК 11  |
| 3.       | Анализ и перспективы развития гостиничной индустрии Юго-восточного Крыма | <b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения<br><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания<br><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного   | ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ПК 2.3   | ОК 1.<br>ОК 2.<br>ОК 3.<br>ОК 4.<br>ОК 5.<br>ОК 6.  |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
|    |   | фонда<br><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж  | ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 4.1<br>ПК 4.2<br>ПК 4.3   | ОК 7.<br>ОК 8.<br>ОК 9.<br>ОК 10.<br>ОК 11   |
| 4. | Анализ и перспективы развития гостиничной индустрии Юго-Западного Крыма | <b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения<br><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания<br><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда<br><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ПК 2.3<br>ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 4.1<br>ПК 4.2<br>ПК 4.3 | ОК 1.<br>ОК 2.<br>ОК 3.<br>ОК 4.<br>ОК 5.<br>ОК 6.<br>ОК 7.<br>ОК 8.<br>ОК 9.<br>ОК 10.<br>ОК 11 |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
| 5. | Анализ и перспективы развития гостиничной индустрии Восточного Крыма         | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 6. | Организация и особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями. | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 7. | Разработка стратегии маркетинга гостиничного предприятия.                    | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |

|     |  |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|
| 8.  | Технология повышения качества сервиса в гостиничном предприятии в соответствии с международными стандартами WorldSkills. | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 9.  | Организация обслуживания VIP персон в отеле.   | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 10. | Анимационные услуги в гостинице.   | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |

|     |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|
| 11. | Современные подходы к обеспечению безопасности в отеле.   | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 12. | Тенденция развития малых отелей гостиничной индустрии Республики Крым.                              | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 13. | Организация обслуживания гостей в отеле 4* в соответствии с международными стандартами WorldSkills. | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |

|     |  |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|
| 14. | Организация обслуживания гостей в отеле 5* в соответствии с международными стандартами WorldSkills.      | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 15. | Деятельность службы приема и размещения в отеле в соответствии с международными стандартами WorldSkills. | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 16. | Служба Housekeeping в отеле.   | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |

|     |  |   |  |  |
|-----|--|---|--|--|
| 17. | Предоставление SPA-услуг в отеле:<br>современные тенденции | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ПК 2.3<br>ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 4.1<br>ПК 4.2<br>ПК 4.3 | ОК 1.<br>ОК 2.<br>ОК 3.<br>ОК 4.<br>ОК 5.<br>ОК 6.<br>ОК 7.<br>ОК 8.<br>ОК 9.<br>ОК 10.<br>ОК 11 |
| 18. | Пакетные предложения в гостиничной индустрии Крыма.        | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ПК 2.3<br>ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 4.1<br>ПК 4.2<br>ПК 4.3 | ОК 1.<br>ОК 2.<br>ОК 3.<br>ОК 4.<br>ОК 5.<br>ОК 6.<br>ОК 7.<br>ОК 8.<br>ОК 9.<br>ОК 10.<br>ОК 11 |
| 19. | Дополнительные услуги в отельном бизнесе.                  | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | ПК 1.1<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3<br>ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ПК 2.3<br>ПК 3.1<br>ПК 3.2<br>ПК 3.3<br>ПК 4.1<br>ПК 4.2<br>ПК 4.3 | ОК 1.<br>ОК 2.<br>ОК 3.<br>ОК 4.<br>ОК 5.<br>ОК 6.<br>ОК 7.<br>ОК 8.<br>ОК 9.<br>ОК 10.<br>ОК 11 |

|     |  |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|
| 20. | Программы лояльности и клиентоориентированности, как инструмент обеспечения конкурентоспособности. | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 21. | Системы мотивации персонала на современных гостиничных предприятиях Республики Крым.               | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 22. | Деловые мероприятия в отеле: ивент-менеджмент.   | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |

|     |  |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|
| 23. | Международные стандарты WorldSkills в современном отеле. | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 24. | Обслуживание гостей в отелях транзитного назначения.     | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 25. | Отдых и развлечения гостей в отеле.                      | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |

|     |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|
| 26. | Реклама на предприятиях индустрии гостеприимства.                                       | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 27. | Инновации в отельном бизнесе, как инструмент повышения качества предоставляемых услуг.  | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 28. | Бронирование гостиничных услуг в соответствии с международными стандартами WorldSkills. | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |

|     |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|
| 29. | Маркетинговые исследования, как инструмент конкурентоспособности гостиничных услуг. | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |
| 30. | Развитие кадрового персонала: переход на профессиональные стандарты.                | <p><b>ПМ.01</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p><b>ПМ.02</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p> <p><b>ПМ.03</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p><b>ПМ.04</b> Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p> | <p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.2</p> <p>ПК 2.3</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.2</p> <p>ПК 4.3</p> | <p>ОК 1.</p> <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 8.</p> <p>ОК 9.</p> <p>ОК 10.</p> <p>ОК 11</p> |

**Результаты защиты ВКР  
По специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

| №<br>п/п | Показатели                               | Всего  |   | Форма обучения |   |
|----------|--|--------|---|----------------|---|
|          |  | Кол-во | % | очная          |   |
|          |  |        |   | Кол-во         | % |
| 1        | 2  | 3      | 4 | 5              | 6 |
| 1.       | Окончили ОУ                              |        |   |                |   |
| 2.       | Допущены к защите                        |        |   |                |   |
| 3.       | Принято в защите ВКР                     |        |   |                |   |
| 4.       | Защищено ВКР                             |        |   |                |   |
| 5.       | Получили оценки:                         |        |   |                |   |
|          | - отлично                                |        |   |                |   |
|          | - хорошо                                 |        |   |                |   |
|          | - удовлетворительно                      |        |   |                |   |
|          | - неудовлетворительно                    |        |   |                |   |
| 6.       | Средний балл                             |        |   |                |   |
| 7.       | Количество ВКР,<br>Выполненных           |        |   |                |   |
|          | - по темам, предложенным<br>обучающимися |        |   |                |   |
|          | - по заявкам организаций                 |        |   |                |   |
|          | - в области поисковых<br>исследований    |        |   |                |   |
| 8.       | Количество ВКР<br>рекомендованных:       |        |   |                |   |
|          | - к опубликованию                        |        |   |                |   |
|          | - к внедрению                            |        |   |                |   |

Директор ГБПОУ РК «РКИГ» \_\_\_\_\_ М.И. Пальчук

**Общие результаты подготовки выпускников  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

| №<br>п/п | Показатели  | Всего  |   | Форма обучения |   |
|----------|---|--------|---|----------------|---|
|          |   |        |   | очная          |   |
|          |   | Кол-во | % | Кол-во         | % |
| 1        | 2   | 3      | 4 | 5              | 6 |
| 1.       | Окончили ОО СПО                                     |        |   |                |   |
| 2.       | Количество дипломов с отличием                      |        |   |                |   |
| 3.       | Количество дипломов с оценками «хорошо» и «отлично» |        |   |                |   |
| 4.       | Количество выданных академических справок           |        |   |                |   |

Директор ГБПОУ РК «РКИГ» \_\_\_\_\_ М.И. Пальчук

Общие сведения по подготовке выпускников  
по специальности 43.02.14 Техническое дело

| № п/п | Показатели  | Всего  |    | Форма обучения |    |
|-------|---|--------|----|----------------|----|
|       |   | Кол-во | ак | Кол-во         | ак |
| 1     | Окончили ОО СПО                                     |        |    |                |    |
| 2     | Количество дипломов с отличием                      |        |    |                |    |
| 3     | Количество дипломов с отличием «хорошо» и «отлично» |        |    |                |    |
| 4     | Количество выданных квалификационных справок        |        |    |                |    |

М.И. Пальчук

М.П.

Всего прошито, пронумеровано и скреплено  
печатью \_\_\_\_\_ листов

прописью  
М.И. Пальчук  
М.П.

Директор

