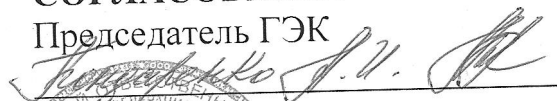


Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Хакасия «Черногорский техникум торговли и сервиса»

СОГЛАСОВАНО:

Председатель ГЭК



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБПОУ РХ ЧТТиС

Л.М.Шаркова

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис
(базовой подготовки)
на 2018-2019 учебный год

Черногорск, 2017

Программа Государственной итоговой аттестации принята на заседании
Педагогического совета ГБПОУ РХ ЧТТиС
Протокол № 1 от 31.08 2017 г.

Программа Государственной итоговой аттестации рассмотрена на заседании ПЦК
«Торговля и сервис»
Протокол № 1 от 29.08 2017 г.
Руководитель ПЦК Кочнева /И.Б.Кочнева/

Программа ГИА одобрена:



Сек. директор Бизнес-центра "Солдатовский И.И."

Разработчик:

Кочнева Ирина Борисовна, преподаватель, руководитель ПЦК «Торговля и сервис»
Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения
Республики Хакасия «Черногорский техникум торговли и сервиса»

1. Общие положения

1.1. Программа государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Минобрнауки России от 07.05.2014г. № 475; Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным Приказом Минобрнауки России от 16.08.2013 г. № 968 (зарегистрирован в Минюст России от 01.11.2013 г. № 30306); и Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования выпускников ГБПОУ РХ «Черногорский техникум торговли и сервиса».

Программа государственной итоговой аттестации разработана рабочей группой преподавателей и одобрена предметной цикловой комиссией «Торговля и сервис».

1.2. В соответствии с ФГОС СПО выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) является обязательной частью ГИА. ГИА включает подготовку и защиту ВКР (дипломной работы, дипломного проекта). Согласно ФГОС в учебном плане на подготовку и защиту ВКР по специальностям отводится, как правило, шесть недель, из них на подготовку ВКР — четыре недели и на защиту ВКР — две недели.

1.3. Цель защиты ВКР — установление соответствия результатов освоения обучающимися ГБПОУ РХ ЧТТиС программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ), соответствующим требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

1.3. Программа ГИА доводится до сведения обучающихся за шесть месяцев до начала ГИА. К ГИА допускаются лица, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план, предусмотренные программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Допуск обучающегося к ГИА объявляется приказом директора техникума.

1.4. Объем времени и вид (виды) аттестационных испытаний, входящих в состав государственной итоговой аттестации обучающихся, устанавливаются федеральным государственным образовательным стандартом и рабочим учебным планом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

2. Организация государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

2.1. Вид и сроки проведения государственной итоговой аттестации

2.1.1. ГИА является одним из разделов программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

2.1.2. ГИА выпускника ГБПОУ РХ ЧТТиС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис включает подготовку и защиту дипломной работы.

2.1.3. Подготовка к ГИА — с 16 мая по 12 июня 2019 г. (4 недели). Проведение ГИА — с 13 по 26 июня 2019 г. (2 недели).

2.2. Условия подготовки и процедура проведения государственной итоговой аттестации

2.2.1. Государственная экзаменационная комиссия (далее — ГЭК) формируется из преподавателей образовательной организации, имеющих высшую или первую квалификационную категорию; лиц, приглашенных из сторонних организаций: преподавателей, имеющих высшую или первую квалификационную категорию, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

2.2.2. Состав ГЭК утверждается приказом техникума.

2.2.3. Возглавляет ГЭК председатель, который организует и контролирует деятельность ГЭК, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

2.2.4. Программа ГИА, требования к выпускным квалификационным работам, а также критерии оценки знаний утверждаются техникумом после их обсуждения на заседании педагогического совета техникума с участием председателей ГЭК.

2.2.5. Председателем ГЭК по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) утверждается лицо, не работающее в техникуме, из числа:

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

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

- ведущих специалистов — представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

2.2.6. Директор техникума является заместителем председателя ГЭК.

2.2.7. ГИА проводится государственной экзаменационной комиссией (ГЭК). Целью работы ГЭК является определение соответствия результатов освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена соответствующим требованиям федерального государственного

образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

2.2.8. Работа государственной экзаменационной комиссии и ее председателя осуществляется в соответствии с:

– Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным Приказом Минобрнауки России от 16.08.2013 г. № 968 (зарегистрирован в Минюст России от 01.11.2013 г. № 30306).

– Положением о ГБПОУ РХ ЧТТиС;

– Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования выпускников ГБПОУ РХ ЧТТиС;

– Учебно-методической документацией, разработанной техникумом на основе ФГОС в части требований к результатам освоения ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, и предоставляемой на заседания ГЭК.

2.2.9. Численность ГЭК составляет не менее 5 человек. Ответственный секретарь ГЭК назначается приказом директора техникума.

2.2.10. Председатель ГЭК утверждается Министерством образования и науки Республики Хакасия.

2.2.11. На заседания ГЭК представляются следующие документы:

1) Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;

2) Программа ГИА;

3) Приказ директора техникума о допуске обучающихся к ГИА;

4) Приказ директора техникума об утверждении тематики дипломных работ по специальности, руководителей дипломных работ;

5) Задания к дипломным работам выпускников, подписанные руководителями и выпускниками, руководителями предметной цикловой комиссии «Торговля и сервис», утвержденные руководством техникума;

6) Завершенные дипломные работы, удовлетворяющие необходимым требованиям;

7) Отзывы руководителей;

8) Рецензии на дипломные работы;

9) Сведения об успеваемости обучающихся (сводная ведомость);

10) Аттестационные листы, подтверждающие освоение обучающимися компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из видов профессиональной деятельности.

11) Характеристики с оценкой из организации / предприятия о прохождении преддипломной практики;

12) Зачетные книжки обучающихся;

13) Книга протоколов заседаний ГЭК.

2.2.12. Расписание проведения государственной итоговой аттестации, утвержденное директором техникума, доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за две недели до начала работы ГЭК.

2.2.13. Защита дипломных работ проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

2.2.14. На защиту ВКР отводится до одного академического часа на одного обучающегося. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами ГЭК и включает доклад обучающегося (не более 10-15 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося. Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

2.2.14. Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения ВКР.

2.2.15. Результаты защиты ВКР обсуждаются на закрытом заседании ГЭК и оцениваются простым большинством голосов членов ГЭК, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов мнение председателя является решающим.

2.2.16. Заседания ГЭК протоколируются. В протоколе записываются: тема дипломной работы, фамилии руководителя и оппонента дипломной работы, результаты дипломной работы, вопросы и особые мнения членов комиссии. Протоколы подписываются председателем (в случае отсутствия председателя – его заместителем), всеми присутствующими на защите членами и ответственным секретарем комиссии. Ведение протоколов осуществляется в прошнурованной книге, листы которой пронумерованы. Книга протоколов заседаний ГЭК хранится в ГБПОУ РХ ЧТТиС.

2.2.17. Результат защиты дипломной работы объявляется в тот же день.

2.2.18. Решение о присвоении квалификации принимается на закрытом заседании ГЭК и записывается в протоколе заседания.

2.2.19. Решение государственной экзаменационной комиссии о присвоении квалификации выпускникам, прошедшим государственную итоговую аттестацию, и выдаче соответствующего документа об образовании объявляется приказом директора техникума.

2.3. Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника

2.3.1. Дипломная работа призвана способствовать систематизации и закреплению знаний обучающегося по специальности при решении конкретных задач. Защита дипломной работы проводится с целью выявления соответствия подготовки выпускника требованиям ФГОС по специальности и выявления уровня подготовки выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

2.3.2. Результаты защиты дипломной работы определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2.3.3. Обучающиеся, не прошедшие ГИА или получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, проходят ГИА не ранее чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые.

2.3.4. Для прохождения ГИА лицо, не прошедшее ГИА по неуважительной причине или получившее на ГИА неудовлетворительную оценку, восстанавливается в техникуме на период времени, установленный техникумом самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения ГИА соответствующей программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

2.3.5. Лица, не проходившие государственную итоговую аттестацию по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из техникума.

Дополнительные заседания ГЭК организуются в установленные техникум сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственную итоговую аттестацию по уважительной причине.

2.3.6. Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается образовательной организацией не более двух раз.

2.3.7. Критерии оценки уровня подготовки обучающегося по специальности:

- соответствие тематики дипломной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, ее актуальность, оригинальность и новизна, полнота раскрытия темы;

- качество обзора литературы и источников и его соответствие выбранной теме дипломной работы;

- актуальность, оригинальность, новизна, практическая ценность задач экспериментальной части, их соответствие теме исследования, полнота и качество раскрытия поставленных задач;

- соответствие оформления дипломной работы установленным нормам и требованиям;

- уровень освоения общих и профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС, учебными программами дисциплин и профессиональных модулей, продемонстрированный обучающимся при защите дипломной работы и ответе на дополнительные вопросы;

- уровень практических умений и результатов приобретенного практического опыта, продемонстрированных выпускником при защите дипломной работы;

- готовность к конкретным видам профессиональной деятельности менеджера (п. 4.3 раздела IV ФГОС), уровень знаний и умений, позволяющий решать ситуационные (профессиональные) задачи, давать

ответы на вопросы государственной экзаменационной комиссии; обоснованность, четкость, краткость ответов.

2.3.7. При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются следующие показатели:

- соответствие представленной дипломной работы установленным критериям;
- доклад выпускника по каждому разделу работы;
- ответы на вопросы;
- оценка оппонента;
- отзыв руководителя.

2.3.8. Критерии оценки.

Оценка **«отлично»** выставляется при условии выполнения следующих требований:

– представленная дипломная работа соответствует всем установленным критериям, т.е.

а) тематика дипломной работы соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей;

б) содержание дипломной работы соответствует заявленной теме, тема раскрыта полностью;

в) обзор литературы и источников отличается полнотой и обстоятельностью, соответствует выбранной теме;

г) экспериментальная часть характеризуется актуальностью/ оригинальностью/ новизной/ ценностью поставленных задач, поставленные задачи сформулированы четко и ясно и соответствуют теме, исследование по поставленным задачам проведено в полном объеме, материал экспериментальной части приведен в наглядной форме, продемонстрирован достаточный уровень практических умений и результатов приобретенного практического опыта;

д) оформление соответствует установленным нормам и требованиям;

– доклад обучающегося по всем показателям демонстрирует в полном объеме овладение общими и профессиональными компетенциями, предусмотренными ФГОС, учебными программами дисциплин и профессиональных модулей;

– обучающийся готов к конкретным видам профессиональной деятельности менеджера (п. 4.3 раздела IV ФГОС);

– обучающийся ориентируется во всех дополнительных вопросах.

Оценка **«хорошо»** выставляется при условии выполнения следующих требований:

– тематика дипломной работы соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей;

– представленная дипломная работа соответствует всем или почти всем установленным критериям на хорошем уровне (не допускается

несоответствие содержания заявленной тематике и требованиям по оформлению);

- доклад обучающегося показывает хорошее усвоение теоретического материала, овладение общими и профессиональными компетенциями, предусмотренными ФГОС, учебными программами дисциплин и профессиональных модулей;

- обучающийся готов к конкретным видам профессиональной деятельности менеджера (п. 4.3 раздела IV ФГОС);

- обучающийся ориентируется во всех дополнительных вопросах, при этом возможны некоторые неточности.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется в случае, если выполняются следующие условия:

- тематика дипломной работы соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей;

- представленная дипломная работа удовлетворяет всем требованиям по оформлению, соответствует заявленной теме, однако имеются существенные недостатки по её содержанию;

- обучающийся показывает неполное усвоение теоретического материала, овладение общими и профессиональными компетенциями, предусмотренными ФГОС, учебными программами дисциплин и профессиональных модулей, отвечает не на все дополнительные вопросы;

- приложения удовлетворительного качества или не представлены.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется в случае полного несоответствия дипломной работы установленным требованиям, в процессе защиты обучающийся не владеет теоретическим и практически материалом, наглядный материал не представлен.

3. Разработка тематике и выполнение дипломных работ

3.1. Требования к тематике дипломных работ

3.1.1. Темы ВКР определяются техникумом и должны отвечать современным требованиям развития высокотехнологичных отраслей науки, техники, производства, экономики, культуры и образования, иметь практико-ориентированный характер.

3.1.2. Обучающемуся предоставляется право выбора темы ВКР, в том числе предложения своей тематике с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика ВКР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу СПО.

3.1.3. Перечень тем разрабатывается преподавателями техникума и обсуждается на заседании предметной цикловой комиссии «Торговля и сервис» с участием председателя ГЭК. Целесообразно перечень тем согласовывать с представителями работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников в рамках профессиональных модулей.

3.1.4. Закрепление тем дипломных работ (с указанием руководителей) за обучающимися оформляется приказом директора техникума.

Примерная тематика дипломных работ сформулирована в *приложении* к настоящей программе.

3.2. Руководство дипломной работой

3.2.1. Перечень тем выпускных квалификационных работ, закрепление их за обучающимися, назначение руководителей и консультантов по отдельным частям ВКР (экономическая, графическая, исследовательская, экспериментальная, опытная и т.п. части) осуществляются приказом директора техникума.

3.2.2. К каждому руководителю ВКР может быть одновременно прикреплено не более восьми выпускников.

3.2.3. В обязанности руководителя ВКР входят:

- разработка задания на подготовку ВКР;
- разработка совместно с обучающимися плана ВКР;
- оказание помощи обучающемуся в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения ВКР;
- консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимых источников;
- контроль хода выполнения ВКР в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения руководителем и обучающимся хода работ;
- оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты ВКР;
- предоставление письменного отзыва на ВКР.

3.2.4. Задание для каждого обучающегося разрабатывается в соответствии с утвержденной темой.

Задание на ВКР рассматривается предметной цикловой комиссией «Торговля и сервис», подписывается руководителем ВКР и утверждается заместителем директора по учебно-производственной работе.

3.2.5. В отдельных случаях допускается выполнение ВКР группой обучающихся. При этом индивидуальные задания выдаются каждому обучающемуся.

3.2.6. Задание на ВКР выдается обучающемуся не позднее, чем за две недели до начала производственной практики (преддипломной).

3.2.7. По завершении обучающимся подготовки ВКР руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает заместителю директора по учебно-производственной работе.

3.2.8. В отзыве руководителя ВКР указываются особенности работы: ее достоинства и недостатки, а также отношение обучающегося к выполнению ВКР, проявленные (не проявленные) им способности, оцениваются уровень освоения общих и профессиональных компетенций, знания, умения обучающегося, продемонстрированные им при выполнении ВКР, а также степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению. Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска ВКР к защите.

3.2.9. В обязанности консультанта ВКР входят:

- руководство разработкой индивидуального плана подготовки и выполнения ВКР в части содержания консультируемого вопроса;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы в части содержания консультируемого вопроса;
- контроль хода выполнения ВКР в части содержания консультируемого вопроса.

3.2.10. Дипломные работы выполняются обучающимися, как в техникуме, так и на предприятии (организации).

3.2.8. Общее руководство и контроль хода выполнения дипломных работ осуществляют зам. директора по УПР, руководитель предметной цикловой комиссии «Торговля и сервис» в соответствии с функциональными обязанностями.

3.3. Требования к структуре и оформлению дипломной работы

3.3.1. Требования к содержанию, объему и структуре ВКР определяются техникумом. Объем ВКР определяется исходя из специфики специальности.

3.3.2. Требования к оформлению ВКР. Решение о формате оформления ВКР принимается в соответствии с принятыми в техникуме локальными нормативными документами.

3.3.3. Обучающийся может применять для оформления документации ВКР автоматизированные системы проектирования и управления (САПР).

3.3.4. Требования к оформлению ВКР должны соответствовать требованиям ЕСТД и ЕСКД, ГОСТ 7.32.-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу "Отчет о научно-исследовательской работе"», ГОСТ 7.1.-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание», ГОСТ 7.82.-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов» и(или) другим нормативным документам (в т.ч. документам СМК).

3.3.5. Содержание дипломной работы включает в себя:

- введение;
- теоретическую часть;
- экспериментальную (практическую) часть;
- заключение, содержащее выводы и рекомендации;

- список используемой литературы.

3.3.6. По структуре дипломная работа состоит из введения, теоретической части, экспериментальной (практической) части, выводов и рекомендаций и приложений.

Введение содержит обоснование выбора темы, цели, задачи, объект и предмет исследования, основные направления теоретических и практических разработок по выбранной теме, обзор литературы и источников. Теоретическое освещение темы предполагает ответы на поставленные задачи на основе анализа имеющихся литературных и иных источников.

Практическая часть представляет собой конкретные разработки в соответствии с поставленными задачами и пояснения к ним.

Приложение включает в себя таблицы, графики, диаграммы и другие формы представления результатов экспериментальной части.

3.3.7. В процессе подготовки дипломной работы дипломники используют методические рекомендации «Подготовка, написание и защита выпускной квалификационной работы», разработанные в техникуме в помощь выпускнику.

3.4. Рецензирование дипломных работ

3.4.1. ВКР подлежат обязательному рецензированию.

3.4.2. Внешнее рецензирование ВКР проводится с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника. Выполненные квалификационные работы рецензируются специалистами по тематике ВКР из государственных органов власти, сферы труда и образования, научно-исследовательских институтов и др.

3.4.3. Рецензенты ВКР определяются не позднее, чем за месяц до защиты.

3.4.4. Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии ВКР заявленной теме и заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела ВКР;
- оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы;
- общую оценку качества выполнения ВКР.

3.4.5. Содержание рецензии доводится до сведения обучающегося не позднее, чем за день до защиты работы.

3.4.6. Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается.

3.4.7. Техникум после ознакомления с отзывом руководителя и рецензией решает вопрос о допуске обучающегося к защите и передает ВКР в ГЭК. Процедура передачи определяется локальным нормативным актом техникума.

3.5. Хранение дипломных работ

3.5.1. Выполненные ВКР хранятся после их защиты в техникуме. Срок хранения определяется в соответствии с Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения*. Рекомендуемый срок хранения — в течение пяти лет после выпуска обучающихся из техникума.

3.5.2. Списание ВКР оформляется соответствующим актом.

3.5.3. Лучшие ВКР, представляющие учебно-методическую ценность, могут быть использованы в качестве учебных пособий в кабинетах техникума.

3.5.4. По запросу предприятия, учреждения, образовательной организации директор техникума имеет право разрешить снимать копии ВКР выпускников.

4. Перечень нормативно-правовых документов по организации государственной итоговой аттестации

– Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (принят Государственной Думой 21.12.2012 г., одобрен Советом Федерации 26.12.2012 г., вступил в силу 01.09.2013 г.).

– Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденный приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 475.

– Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 г. № 464 «Об утверждении порядка и организации образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями, внесенными Приказом Минобрнауки России от 22.01.2014 г. № 31).

– Приказ Минобрнауки России от 16.08.2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями, внесенными Приказами Минобрнауки России от 31.01.2014 г. № 74, от 15.05.2014 г. № 529).

– Приказ Минобрнауки России от 04.07.2013 г. № 531 «Об утверждении образцов и описаний диплома о среднем профессиональном образовании и приложения к нему» (с изменениями, внесенными Приказом Минобрнауки России от 15.11.2013 г. № 1243).

Руководитель предметной цикловой
комиссии «Торговля и сервис»

И.Б. Кочнева

ПРИЛОЖЕНИЕ
к программе ГИА по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис
(базовая подготовка), выпуск 2019 г.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Хакасия «Черногорский техникум торговли и сервиса»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ РХ ЧТТиС

Л.М.Шаркова
« ____ » _____ 2017 г.

Примерная тематика дипломных работ

**Профессиональный модуль
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

1. Пути повышения эффективности работы отдела бронирования гостиницы «...» (г....) на основе высоких информационных технологий.
2. Совершенствование технологии работы отдела бронирования гостиницы «...» (г....)
3. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию деятельности отдела бронирования гостиницы « ...» (г...)
4. Совершенствование работы службы бронирования гостиницы « ...» (г. ...)
5. Специфика бронирования номеров в гостинице « ...» (г. ...) и пути ее совершенствования.
6. Анализ деятельности отдела бронирования гостиницы « ...» (г. ...) и пути его совершенствования.

**Профессиональный модуль
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей**

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности службы приема и размещения гостиницы «...» (г. ...) в целях повышения уровня обслуживания гостей.
2. Оперативные процессы и технологии предоставления услуг размещения гостиницы «...» (г. ...) и методы их совершенствования.

3. Анализ этапов в обслуживании клиентов гостиницы «...» (г. ...) и пути повышения эффективности обслуживания.
4. Стандарты обслуживания в отделе приема и размещения гостиницы «...» (г. ...): проблемы и пути их решения.
5. Организация работы службы приема и размещения гостиницы «...» (г. ...) и методы улучшения качества обслуживания гостей.
6. Совершенствование организации работы службы приема и размещения в гостинице «...» (г. ...).
7. Разработка программы повышения качества обслуживания клиентов службой приема и размещения гостиницы «...» (г. ...).

Профессиональный модуль

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Разработка предложений по расширению спектра дополнительных услуг в целях повышения конкурентоспособности отеля «...» (г. ...).
2. Совершенствование технологии работы служб дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице «...» (г. ...).
3. Совершенствование работы оздоровительного центра в гостинице «...» (г. ...).
4. Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания в ресторане «...» гостиницы «...».
5. Мероприятия по улучшению качества работы службы питания в гостинице «...» (г. ...) для повышения доходности предприятия.
6. Разработка рекомендаций по формированию лояльности клиентов в гостинице «...» (г. ...).

Профессиональный модуль

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

1. Пути повышения продаж гостиничного продукта (на примере гостиницы «...»).
2. Ценовая политика гостиничного предприятия как фактор стимулирования продаж гостиничного продукта.
3. Совершенствование плана маркетинг-микс (на примере гостиницы).
4. Анализ использования электронных средств коммерции в организации продаж гостиничного продукта.
5. Современные методы продвижения гостиничного продукта в индустрии гостеприимства.
6. Совершенствование рекламной политики гостиничного предприятия.
7. Анализ потребительских предпочтений на рынке гостиничных услуг.

Профессиональный модуль

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1. Оценка организации работы службы хозяйственного обеспечения (Housekeeping) в гостинице «...» (г. ...) и пути ее совершенствования.
2. Принципы функционирования службы хозяйственного обеспечения (Housekeeping) в гостинице «...» (г. ...) и условия поддержания высоких стандартов чистоты.
3. Необходимость внедрения новейших технологий обслуживания номерного фонда и возможность использования зарубежного опыта в российских условиях.
4. План мероприятий по поиску новых форм обслуживания номерного фонда в гостинице «...» (г. ...).
5. Аутсорсинг в гостиничном бизнесе: проблемы и пути их решения.

ОДОБРЕНО

Протокол заседания предметной цикловой комиссии

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2017 г.