


Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АНО СПО «Колледж ВУиТ»
 И.А. Поленова
29 августа 2018 г.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

квалификация выпускника – менеджер

Тольятти

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа государственной итоговой аттестации (итоговой аттестации) выпускников по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис,

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

- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013 № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изм. и доп.);

- Локальными нормативными актами автономной некоммерческой организации «Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева» (далее АНО СПО «Колледж ВУиТ», Колледж).

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1. Область применения

Программа государственной итоговой аттестации является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ), разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) специальности:

1. Бронирование гостиничных услуг.
2. Прием, размещение и выписка гостей.
3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
4. Продажа гостиничного продукта.
5. Выполнение работ по профессии горничная.

Менеджер должен обладать общими компетенциями (ОК) включающими в себя способностями:

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

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

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

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

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности.

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

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

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

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

Менеджер должен обладать профессиональными компетенциями (ПК) соответствующими видам деятельности:

Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

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

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах.

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

Продажа гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.2 Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.3. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации выпускников:

всего - 6 недель, в том числе:

выполнение выпускной квалификационной работы - 4 недели, защита выпускной квалификационной работы - 2 недели.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Вид и сроки проведения государственной итоговой аттестации:

Вид - выпускная квалификационная работа в форме выполнения и защиты дипломной работы.

2.2. Этапы, объем времени и сроки на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации выпускников

Согласно учебному плану программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и календарному учебному графику устанавливаются следующие этапы, объем времени.

№	Этапы подготовки и проведения ГИА	Объем времени в неделях
1	Подбор и анализ материалов для выпускной квалификационной работы в период производственной практики (преддипломной) Подготовка выпускных квалификационных работ Нормоконтроль (итоговый)	4 недели
2	Оценка качества выполнения выпускных квалификационных работ: - рецензирование, - подготовка к защите и защита выпускных квалификационных работ	2 недели

3. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ И СОДЕРЖАНИЮ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

Выпускная квалификационная работа (ВКР) должна быть выполнена автором самостоятельно, содержать ссылки на использованную литературу и другие информационные источники. Содержание ВКР и уровень ее исполнения должны удовлетворять современным требованиям по присваиваемой квалификации «Менеджер» по специальности «Гостиничный сервис». Степень данного соответствия отмечается в отзыве руководителя на ВКР обучающегося.

Выпускная квалификационная работа должна соответствовать следующим требованиям:

- высокий теоретический и прикладной уровень;
- обоснование актуальности выбранной темы выпускной квалификационной работы;
- деловой стиль, логичное структурирование и изложение; раскрытие сущности основных вопросов темы исследования;
- рассмотрение практического материала по обозначенной теме исследования;
- наличие выводов и конкретных предложений по теме исследования.

Перечень примерных тем ВКР включает в себя:

1. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта.
2. Исследование рынка услуг и реализация гостиничного продукта в РФ.
3. Маркетинговая политика гостиниц в реализации гостиничного продукта.
4. Методы стимулирования персонала гостиниц и турфирм по результатам продаж.
5. Позиционирования гостиничного продукта.
6. Потребности потребителя в гостиничном продукте.
7. Разработка новых гостиничных услуг в Самарской области.
8. СМИ в реализации гостиничного продукта.
9. Создание нового гостиничного продукта в РФ.
10. Спрос и сбыт гостиничного продукта на рынке туристических услуг в РФ.
11. Рынок туристических услуг Самарской области и реализация гостиничного продукта.
12. Цена и ценообразование на гостиничный продукт.
13. Гостиничная индустрия на полуострове Крым.
14. Гостиничный сервис в Республике Карелия.
15. Гостиничное хозяйство в г. Санкт-Петербург и Ленинградской области.
16. Гостиничный хозяйство и его развитие в Крыму.
17. Исследование рынка и реализация гостиничного продукта в

городе Москва и Московской области.

18. Исследование рынка и реализация гостиничного продукта в городе Соль - Илецке Оренбургской области.

19. Исследование рынка и реализация гостиничного продукта в городе Сочи и Краснодарском крае.

20. Исследование рынка и реализация гостиничного продукта в Северо-Кавказском регионе.

21. Исследование рынка и реализация гостиничного продукта по маршруту «Золотое кольцо России».

Обучающемуся предоставляется право выбора темы ВКР, в том числе предложения своей темы с обоснованием ее разработки.

Структура ВКР должна включать следующие элементы:

титульный лист;

задание на ВКР;

содержание;

введение;

основная часть (главы, параграфы); заключение;

список использованной литературы;

приложения (не являются обязательной частью работы).

Требования к оформлению выпускных квалификационных работ регламентируются методическими рекомендациями по выполнению выпускных квалификационных работ.

Формы сопроводительных документов по ВКР представлены в приложении.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

4.1.1. При выполнении выпускной квалификационной работы

Для реализации программы ГИА на этапе подготовки к государственной итоговой аттестации предоставляется:

- график проведения консультаций по выпускным квалификационным работам;
- график поэтапного выполнения выпускных квалификационных работ;
- комплект учебно-методической документации.

При выполнении выпускной квалификационной работы выпускнику предоставляются технические и информационные возможности лаборатории информационных технологий в профессиональной деятельности, читальный зал:

- персональные компьютеры;
- рабочие места для обучающихся;
- программное обеспечение;
- выход в сеть Интернет.

4.1.2. При защите выпускной квалификационной работы

Для защиты выпускной квалификационной работы отводится специально подготовленный кабинет АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Оснащение кабинета:

- рабочее место для членов государственной экзаменационной комиссии;
- компьютер, мультимедийный проектор, экран;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения;

4.2 Информационно-документационное обеспечение ГИА

Программа государственной итоговой аттестации выпускников АНО СПО «Колледж ВУиТ»

Федеральные законы и нормативные документы:

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

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

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013 № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (в ред. от 17.11.2017);

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

Литература по специальности:

Основная литература:

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие. - М. : "Дашков и К*", 2009. - 327 с.
2. Павлова Н.В. Администратор гостиницы:уч.пособие для СПО.-М.:Академия,2014.-75 с.
3. Полевая, М. В.Управление персоналом в гостиничном сервисе [Текст] : учебник для СПО / М. В. Полевая. - М. : Академия, 2014. - 204 с. -
4. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостинцах и туристских комплексах : учеб. пособие для СПО доп. МО. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 303 с. – 21
5. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг:учебник для СПО.- М.:Академия,2016.- 236 с.
6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник.для СПО.-М.: Академия,2015.-237 с.-
7. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие. - М. : "Дашков и К*", 2009. - 327 с.
8. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства [Текст] - М. : Финансы и статистика, 2008. - 175 с.
9. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учебник для НПО - М. : Академия, 2008. - 208 с
10. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Текст] : учеб. пособие для вузов доп. УМО. - М. : Логос, 2008. - 319 с.
11. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостинцах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие для СПО доп. МО - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 303 с.
12. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для СПО.- М.: Академия, 2015.- 320 с.
13. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учеб. пособие рек. УМО . - СПб. : Питер, 2007. - 428 с.
14. Федцов, В. Г.Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учеб. пособие рек. УМО - Ростов н/Д : Феникс, 2008. - 504 с.
15. Турковский, Марек. Маркетинг гостиничных услуг [Текст] : пер. с польск. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 294 с.
16. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебно-практич. Пособие . - М. : Юристь, 2001. - 222 с. :

Дополнительная литература:

1. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И. Ю. Ляпина , ред. канд. пед. наук А. Ю. Ляпина. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2010.

2. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010 - 256 с.

3. Макринова Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте[Электронный ресурс]:уч.пос. — СПб.: Троицкий мост, 2013. — 208 с.// NASHOL.COM

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. //режим доступа «ЭБС Юрайт»

5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с //режим доступа «ЭБС Юрайт»

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с.

7. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: Учебное пособие. — М.: «Дашков и К°», 2013. — 176 с.// NASHOL.COM

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.garant.ru/> - Информационно-правовой портал «Гарант»
2. <http://www.consultant.ru/> - Компания «Консультант Плюс»

4.3. Информационно-документационное обеспечение ГЭК

В соответствии с Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации выпускников АНО СПО «Колледж ВУиТ» на заседания государственной экзаменационной комиссии представляются следующие документы:

- федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- программа государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- Сводная ведомость результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена выпускниками по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- Приказ о закреплении тематики выпускных квалификационных работ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- Приказ об утверждении состава ГЭК;
- Приказы о допуске студентов к защите ВКР по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- Зачетные книжки обучающихся - выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- Выполненные выпускные квалификационные работы обучающихся с письменным отзывом руководителя ВКР и рецензией установленной формы.

4.4. Общие требования к организации и проведению ГИА

Для проведения ГИА создается Государственная экзаменационная комиссия в порядке, предусмотренном нормативными документами Министерства образования и науки Российской Федерации и Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации выпускников АНО СПО «Колледж ВУиТ».

Защита выпускной квалификационной работы (продолжительность защиты до 30 минут) включает доклад обучающегося (не более 10-15 минут) с демонстрацией презентации, разбор отзыва руководителя и рецензии, вопросы членов экзаменационной комиссии, ответы обучающегося. Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, а также рецензента.

При подготовке к ГИА обучающимся оказываются консультации руководителями ВКР, назначенными приказом. Во время подготовки обучающимся предоставляется доступ к Интернет-ресурсам.

4.5. Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников

Итоговая оценка уровня и качества подготовки выпускников по специальности 19.02.10 Технология продукции в общественном питании определяется по результатам выполнения и защиты ВКР.

4.5.1. Основными критериями при определении оценки за выполнение ВКР обучающимся для руководителя ВКР являются:

- соответствие состава и объема выполненной ВКР заданию;
- качество профессиональных знаний и умений обучающегося, уровень его профессионального мышления;
- степень самостоятельности обучающегося при выполнении ВКР;
- умение обучающегося работать со справочной литературой, нормативными источниками и документацией;
- положительные стороны, а также недостатки в ВКР;
- оригинальность, практическая и научная ценность сформулированных в работе предложений;
- качество оформления ВКР.

4.5.2. Основными критериями при определении оценки за ВКР обучающегося для рецензента ВКР являются:

- соответствие состава и объема представленной ВКР заданию,
- качество выполнения всех составных частей ВКР,
- степень использования при выполнении ВКР нормативно-правовых актов, последних достижений социального и правового секторов, передовых работ,
- оригинальность принятых в работе решений, практическая и научная значимость работы,
- качество оформления работы.

4.5.3. Критериями при определении итоговой оценки за выполнение и защиту ВКР являются:

- доклад выпускника,

- ответы выпускника на вопросы, позволяющие определить уровень теоретической и практической подготовки,
- качество, практическая ценность и значимость выполненной работы,
- отзыв и оценка руководителя ВКР,
- рецензия и оценка рецензента ВКР.

В основе оценки выпускной квалификационной работы лежит пятибалльная система:

«Отлично» выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы, критический разбор правовых и социальных вопросов исследуемой темы;
- характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;
- при защите работы обучающийся показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по теме работы, а во время доклада использует презентацию, при необходимости наглядные пособия или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы и критический разбор правовых и социальных вопросов исследуемой темы;
- характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями; имеет положительный отзыв руководителя и рецензента;
- при защите обучающийся показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме работы, во время доклада использует презентацию, при необходимости наглядные пособия или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

- носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором правовых и социальных вопросов исследуемой темы;
- в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;
- при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает

слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за следующую дипломную работу:

- не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора правовых и социальных вопросов исследуемой темы;
- не имеет выводов либо они носят декларативный характер;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания;
- при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки;
- к защите не подготовлены презентация либо наглядные пособия или раздаточный материал.

4.6. Кадровое обеспечение ГИА

4.6.1. Требования к уровню квалификации кадрового состава ГИА

Требование к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих руководство выполнением выпускных квалификационных работ: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Требование к квалификации членов государственной экзаменационной комиссии от организации (предприятия): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, наличие опыта работы по специальности не менее одного года.

Кандидатура председателя ГЭК утверждается Министерством образования и науки Самарской области, персональный состав ГЭК утверждается приказом по Колледжу.

Руководители ВКР утверждаются приказом по Колледжу.

4.7. Подача апелляции

Выпускник, участвовавший в ГИА, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о допущенном, по его мнению, нарушении, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами.

Апелляция подается лично выпускником в апелляционную комиссию колледжа.

5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенции		Уровень освоения компетенций
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Наличие положительных отзывов с мест практики, участие в семинарах, студенческих научных конференциях.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области права и организации социального обеспечения. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Демонстрация ответственного подхода при решении профессиональных задач, стандартных и нестандартных ситуаций
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Владение навыками пользования справочной, нормативно-правовой информацией для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование современных информационно-коммуникационных технологий при решении профессиональных задач
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Коммуникабельность и эффективное общение при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководителями практики в ходе обучения
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результаты выполнения заданий.	Способность к самоанализу и коррекции результатов собственной работы. Проявление ответственности за выполнение индивидуальных и групповых заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Планирование и организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля, подготовки к семинарам и конференциям
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности.	Демонстрация интереса к изменениям в области профессиональной деятельности

Компетенции		Уровень освоения компетенций
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Правильность применения принципов организации рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; правильность оформления заказа от потребителей; точность получения информации от потребителя; определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; полноценное выполнение технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией; правильность выбора технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров - мест.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.	Последовательность соблюдения технологии резервирования номеров мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; быстрое определение способа и вида бронирования; точность и грамотное оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; правильность ведения учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; правильность выбора технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.	Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; тактичное по- ведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; правильность выбора способов обработки полученной информации от клиента.

Компетенции		Уровень освоения компетенций
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Правильное применение принципов организации рабочего места службы приема и размещения в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ. Последовательность соблюдения технологии приема, размещения и регистрации гостей. Правильность оформления документов за проживание и дополнительные услуги. Соблюдение правил приема и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Соблюдение юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей. Знание нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме и размещении гостей. Правильность оформление отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. Владение и поддержание информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписывающих, отъезжающих). Соблюдение стандартов качества обслуживания при приеме и выписки гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Применение навыков по классификации основных и дополнительных гостиничных услуг. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах. Умение контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Изложение последовательности действий при заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Применение правил заключение договоров.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	Применение навыков по последовательности выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Правильное применение навыков по расчетам с гостями. Правильность выполнения процедуры по организации отъезда и проводов гостей
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Навыки по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены.
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Применение принципов организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Способность организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах

Компетенции		Уровень освоения компетенций
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Применение правил учета оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Создание правильных условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Планирование и проведение маркетинговых исследований предпочтений потребителей, применение методов изучения и анализа спроса на гостиничные услуги.
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Формирование предложений по продвижению гостиничного продукта в рамках системы ФОССТИС.
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Применение методов определения конкурентоспособности гостиничного продукта.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Характеристика элементов комплекса маркетинга предприятия гостиничного сервиса, применение методов разработки и управления комплексом маркетинга.

Титульный лист дипломной работы
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального
образования «Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»
Отделение сервиса и информационных технологий
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Допустить к защите:
Зав. отделением
Сервиса и информационных
технологий

_____ ФИО
« ____ » _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема _____

Обучающийся _____
_____ *ФИО* _____ *подпись*

Руководитель _____
_____ *ФИО* _____ *подпись*

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»
Отделение сервиса и информационных технологий
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Утверждаю:
Зав. отделением
Экономики и права

ФИО
« ____ » _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу (дипломную работу)

Обучающемуся _____ Группа _____

Тема дипломной работы _____

Исходные данные _____

Перечень подлежащих разработке вопросов

Перечень графического/иллюстративного/практического материала:

Дата выдачи задания « ____ » _____ 20__ г.

Срок сдачи законченной дипломной работы « ____ » _____ 20__ г.

Руководитель _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Задание принял к исполнению « ____ » _____ 20__ г. _____
(подпись студента)

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»
Отделение сервиса и информационных технологий
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ
на выпускную квалификационную работу**

Обучающегося _____
(Ф.И.О.)

Тема _____

Характерные особенности работы: _____

Общая оценка руководителя (наличие обзора литературы, полнота раскрытия исследуемой темы, обоснованность изложенных выводов, наличие конкретных данных (цифр), расчетов, сравнений (анализа)):

Положительные стороны работы: _____

Недостатки и замечания: _____

Уровень освоения общих и профессиональных компетенций, знаний и умений, продемонстрированных обучающимся при выполнении ВКР _____

высокий, средний, низкий

Отношение обучающегося к выполнению ВКР, проявленные (непроявленные) им способности, степень самостоятельности обучающегося при выполнении ВКР _____

Заключение по представленной работе:

Считаю, что представленная работа заслуживает _____ оценки,
а обучающийся _____
(Фамилия, инициалы)

присвоения квалификации _____

Руководитель _____

(Ф.И.О, ученая степень, ученое звание, должность, место работы)

« _____ » _____ 20 _____ г. _____

(личная подпись)

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Колледж Волжского университета имени В.Н. Татищева»
Отделение сервиса и информационных технологий
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Обучающегося _____
(Ф.И.О.)

Тема _____

Заключение о соответствии дипломной работы заявленной теме и заданию на нее: _____

Оценка качества выполнения каждого раздела дипломной работы:

Теоретический уровень подготовки, глубина проработки материала, полнота раскрытия и охвата исследуемой темы, обоснованность изложенных выводов, наличие конкретных данных (цифр), расчетов, сравнений (анализа). Структура, логика и стиль изложения представленного материала.

Оценка степени разработки поставленных вопросов, теоретической и практической значимости работы: _____

Общая оценка качества выполнения дипломной работы:

Рекомендуемая оценка дипломной работы _____

Рецензент _____
(Ф.И.О, должность, место работы)

« ____ » _____ 20 ____ г. _____
(личная подпись)

М.П.