



Принято:
Ученым советом ФГБОУ ВО
«РГУТИС»

Утверждаю:
Ректор



Протокол № 8 от «24» февраля 2020 г.

А.А. Предулин

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена

по специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

год начала подготовки: 2020

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель		Парламова А.В.

Программа согласована и одобрена руководителем ШССЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель		Вирламова А.В.

Программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	подпись	ФИО
Управляющий гостиницей ООО «Макс» (Отель SkyPoint Шереметьево)		Протченко Е.А.

Программа согласована и одобрена председателем ГЭК:

должность	подпись	ФИО
Управляющий гостиницей ООО «Макс» (Отель SkyPoint Шереметьево)		Протченко Е.А.

Программа утверждена Педагогическим советом Колледжа

наименование структурного подразделения	номер и дата протокола
Колледж	№ 3 от 05.02.2020 г.



ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации (далее – «Программа») определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации по основной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис

1.1. Настоящая Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС (протокол №1 от 31.08.2017 г.).

2. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Формами государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования являются защита выпускной квалификационной работы.

2.2. Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по профессии или специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

2.3. Всего максимальная учебная нагрузка обучающегося для государственной итоговой аттестации составляет 6 недель, включая подготовку выпускной квалификационной работы - 4 недели, защиту выпускной квалификационной работы - 2 недели.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)

3.1. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и защиты ВКР

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Выполнение работ по должности служащего "Портье"

ПК.5.1. Встречать и регистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.2. Вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

ПК.5.3. Информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК.5.4. Выдавать и хранить ключи от номеров гостиничного комплекса или иного средства размещения



- ПК.5.5.Принимать и передавать информацию, корреспонденцию для гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ПК.5.6.Принимать на хранение ценности гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ПК.5.7.Вносить данные по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ПК.5.8.Принимать заказы гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ПК.5.9.Проводить расчеты с гостями во время их размещения и нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
- ПК.5.10.Проводить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ПК.5.11.Передавать дела и отчеты по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения гостей
- ПК.5.12.Проводить расчетные операции при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ПК.5.13.Взаимодействовать со службами гостиничного номерного фонда, службами бронирования и иными службами, в соответствии со структурой управления гостиницы
- ПК.5.14.Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
- ПК.5.15.Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

3.2. Перечень тем для выпускной квалификационной работы:

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы стимулирования персонала гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации службы питания гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы приема и размещения гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиницы.
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию предоставления дополнительных услуг в гостинице
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг гостиницы.
9. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.



10. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
12. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы бронирования гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
13. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы банкетной службы гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы безопасности гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области.
15. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы маркетинга питания гостиницы на примере гостиницы г.Москвы или Московской области

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

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

3.3. Вид ВКР

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования выпускная квалификационная работа выполняется в виде Дипломной работы.

3.4. Требования к структуре и содержанию ВКР

Структура выпускной квалификационной работы должна соответствовать утвержденному научным руководителем плану и состоять из следующих частей: задания на ВКР, отзыва руководителя на ВКР, рецензии на ВКР, титульного листа, содержания, введения, основной части (глав и параграфов), заключения, списка использованной литературы, приложений. Общий объем выпускной квалификационной работы 30-50 страниц.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы:

- размер бумаги – А4;
- поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм;
- шрифт – 14, Times New Roman;
- межстрочный интервал – 1,5;
- отступ красной строки – 1,25 см;
- выравнивание – по ширине;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС ___6___
---	---	--

- автоматическая установка переносов.

3.5. Этапы выполнения и представления в государственную аттестационную комиссию ВКР:

№ п/п	Этапы подготовки	Рекомендуемый срок (указать номер недели семестра)
1.	Выбор темы дипломного проекта	9-10 неделя 6 семестр
2.	Получение задания на дипломное проектирование с планом выполнения ВКР	13 неделя 6 семестр
3.	Подбор, изучение и анализ основных источников информации	15 неделя 6 семестр
4.	Представление руководителю «Введения»	17 неделя 6 семестр
5.	Разработка и согласование главы первой ВКР с руководителем	17 неделя 6 семестр
6.	Разработка и согласование главы второй ВКР с руководителем.	18 неделя 6 семестр
7.	Представление руководителю «Заключения» Согласование доклада	21 неделя 6 семестр
8.	Сдача руководителю ВКР на отзыв	21 неделя 6 семестр
9.	Корректировка ВКР по замечаниям руководителя и передача на рецензию	22 неделя 6 семестр
10.	Проведение предварительной защиты ВКР	23 неделя 6 семестр
11.	Сдача ВКР в деканат	24 неделя семестр
12.	Защита выпускной квалификационной работы	24-25 неделя 6 семестр

3.6. Порядок защиты выпускной квалификационной работы определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС (протокол №1 от 31.08.2017 г.)

3.7. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО) на основе подготовки и защиты выпускной квалификационной работы

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК).

«Отлично» - обучающийся уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, просматривается четкая целевая направленность, необходимая глубина исследования, 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 др.).

«Хорошо» - обучающийся достаточно уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, в основном. При защите обучающийся соблюдает логическую последовательность изложения материала, но обоснования для полного раскрытия темы недостаточны. 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.).

«Удовлетворительно» - обучающийся, в целом, владеет содержанием выпускной квалификационной работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов комиссии. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов проекта, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Обучающийся показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые используются в выпускной квалификационной работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.

«Неудовлетворительно» - обучающийся совсем не ориентируется в терминологии выпускной квалификационной работы, при ответе допускает существенные ошибки, доклад охватывает менее 50% необходимого материала, разрозненный и бессистемный, неуверенный, нечеткий. Обучающийся не обладает обязательными знаниями по излагаемой теме в полной мере или значительная часть выпускной квалификационной работы выполнена не самостоятельно. На вопросы членов государственной экзаменационной комиссии выпускник не ответил. При выставлении оценки «неудовлетворительно» оценка руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы должна быть не выше «удовлетворительно».