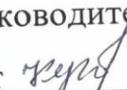


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования «Российский государственный университет туризма и сервиса»
филиал ФГБОУ ВПО «РГУТиС» в г. Махачкале

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала  З.М. Ханбабаева
2015 г.



Фонд оценочных средств
для государственной итоговой аттестации
по основной образовательной программе среднего профессионального образования
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис
квалификация - менеджер
форма обучения – очная

Руководитель ППССЗ СПО
доцент  А.М. Курбанова

Представитель работодателей
директор гостиницы «Ак-Гель»
 М.-С.К. Биярсланов

Махачкала, 2015 г.

1. Общие положения

Государственная итоговая аттестация (далее - ГИА) направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС СПО. Целью ГИА является оценка сформированности компетенций.

Итоговая государственная аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа).

2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ)

Выпускник по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис с квалификацией менеджер в соответствии с целями ППССЗ и задачами профессиональной деятельности в результате освоения данной ППССЗ должен обладать следующими компетенциями:

Коды компетенций по ФГОС	Компетенции	Планируемые результаты обучения
Общие		
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии
ОК2.	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 Оценка эффективности и качества выполнения
ОК3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Безошибочность решения стандартных и нестандартных профессиональных задач
ОК4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Быстрый и точный поиск необходимой информации
ОК5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Соблюдение мер конфиденциальности и информационной безопасности
ОК6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами,	Использование приемов корректного межличностного

	руководством, потребителями.	
OK7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Организация работы команды при изучении профессиональных знаний
OK8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессиональных знаний из отечественного и
OK9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ и использование инноваций в области профессиональной деятельности Решение ситуативных задач, связанных с
Профессиональные		
ПК1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	Прием заказов на бронирование от потребителей Организация рабочего места службы бронирования Оформление и составление различных видов заявок и бланков Знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Организация службы бронирования, видов и способов бронирования Знание видов заявок по бронированию и действий по ним Знание состава, функций и возможностей
ПК1.2.	Бронировать и вести документацию.	Выполнение бронирования и ведение его документационного обеспечения Ведение учета и хранение отчетных данных Владение технологией ведения телефонных переговоров

		Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования Знание последовательности и технологии
ПК1.3.	Информировать потребителя о бронировании.	Информирование потребителя о бронировании Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования Знание правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
ПК2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Прием, регистрация и размещение гостей Организация рабочего места службы приема и размещения Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) Знание нормативной документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Знание организации службы приема и размещения Знание стандартов качества обслуживания
ПК2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Предоставление информации гостям об услугах в гостинице Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время

ПК2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами,
ПК2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по
ПК2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Подготовка счетов и организация отъезда гостей Оформление счетов гостей и производство расчетов с ними Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров,
ПК2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены Выполнение обязанности ночного портье Знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита Знание принципов взаимодействия службы
ПК3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги	Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и

	<p>размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей Знание порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ Знание правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами Знание видов «комплиментов», персональных и</p>
ПК3.2.	<p>Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p>	<p>Предоставление услуги питания в номерах Комплектация сервировочной тележки room-service, сервировка столов Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков,</p>

		Знание правил сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков Знание особенностей обслуживания room-service
ПК3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей Составление
ПК3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих Знание правил обращения с магнитными ключами Знание правил организации хранения ценностей проживающих Знание правил заполнения
ПК4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта, подбор соответствующего им гостиничного продукта Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги; Проведение сегментации рынка Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определение его характеристик и

		Знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия Знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом Знание методов изучения и анализа
ПК4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов Оценка эффективности сбытовой политики Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности
ПК4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и организации Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице Знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы
ПК4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	Участие в разработке комплекса маркетинга Знание последовательности маркетинговых мероприятий при освоении сегмента

3. Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Основными критериями оценки дипломных работ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и результатов их защиты являются:

- соответствие содержания работы заявленной теме, поставленным целям и задачам;
- четкость и логическая обоснованность в постановке целей и задач работы;
- наличие в тексте работы конкретных ссылок на первоисточники;
- использование при написании дипломной работы актуальных нормативно-правовых актов;
- полнота и качество собранных фактических данных по базе исследования;
- наличие элементов творческого подхода к решению поставленных задач и применение современной методологии исследования;
- умение анализировать и грамотно интерпретировать полученные в результате анализа результаты;
- обоснованность выводов и рекомендаций, сделанных в дипломной работе, а также возможность их практического внедрения в исследуемой организации;
- стиль изложения материала и отсутствие грамматических ошибок и опечаток;
- качество оформления работы;
- внешний вид и содержание подготовленного для защиты раздаточного материала и презентации;
- умение грамотно, логично и обоснованно излагать результаты работы в виде доклада, произносимого на защите без чтения его печатного варианта;
- умение вести полемику по теоретическим и практическим вопросам дипломной работы, глубина и правильность ответов на вопросы членов ГЭК и замечания рецензентов.

Защита дипломной работы заканчивается выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Оценку «отлично» заслуживает дипломная работа, имеющая исследовательский характер, в которой дано всестороннее и глубокое освещение современного состояния исследуемой проблемы в тесной взаимосвязи со сложившейся практикой. Работа имеет грамотно изложенную теоретическую главу с наличием ссылок на библиографический и нормативно-правовой аппарат. Работа структурирована в соответствии с заявленной темой и завершается формированием адекватных результатам проведенного анализа (аудита) выводов и рекомендаций, возможных для практического внедрения в деятельность исследуемой организации. Она имеет положительные отзывы научного руководителя и рецензента. При защите работы студент-выпускник продемонстрировал глубокое знание темы, свободно оперирует нормативными документами и числовыми данными по исследуемой проблеме, вносит обоснованные предложения. Доклад произносится без чтения его печатного варианта и сопровождается ссылками на данные раздаточного материала и презентации. Студент аргументированно отвечает на заданные членами ГЭК вопросы и замечания рецензента. Оценку «хорошо» заслуживает дипломная работа, отвечающая основным предъявляемым требованиям (носит исследовательский характер, структура работы

соответствует заявленной теме, теоретическая глава изложена грамотно и имеет ссылки на библиографический и нормативно-правовой аппарат). Работа имеет положительный отзыв научного руководителя и рецензента. При ее защите студент-выпускник показывает знание темы и оперирует ссылками на материал проведенного исследования, однако доклад на защите зачитывает с его печатного варианта, не на все вопросы членов ГЭК и замечаний рецензента дает исчерпывающие и аргументированные ответы, а предлагаемые в работе рекомендации вызывают сомнение в возможности их практического внедрения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за дипломную работу, в которой в основном соблюдены общие требования, предъявляемые к работам подобного рода (соответствие заявленной теме, наличие теоретической главы, использование документальных данных конкретной организации и проведение на их основе анализа). Однако в работе прослеживается непоследовательность изложения материала, в теоретической главе практически отсутствуют ссылки на библиографический и нормативно-правовой аппарат, анализ (аудит) по проблеме исследования в работе проведен поверхностно, сформулированы не соответствующие результатам анализа (аудита) или необоснованные предложения). В отзывах рецензентов имеются существенные замечания по содержанию работы и применяемой методике анализа (аудита). При защите работы студент-выпускник проявляет неуверенность, доклад зачитывает с его печатного варианта, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные членами ГЭК вопросы и замечания рецензента. Раздаточный материал и презентация на защите не отражают существенных моментов проведенного исследования.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за дипломную работу, которая не отвечает требованиям, изложенным в настоящих указаниях. Работа не имеет исследовательского характера и содержит слабую теоретическую проработку исследуемой проблемы. В работе неправильно проведен анализ, а предложения и рекомендации либо совсем отсутствуют, либо носят декларативный характер. В отзывах научного руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания. На защите выпускник читает печатный вариант доклада, затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме работы, не знает теории вопроса и действующей нормативной базы, при ответе допускает грубые ошибки. К защите не подготовлен раздаточный материал и презентация.