**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные этапы выполнения ВКР | Сроки выполнения | Отметка о выполнении |
| 1.Выбор темы исследования. | Декабрь | Выполнено |
| 2. Утверждение графика выполнения ВКР с руководителем | Январь | Выполнено |
| 3. Подготовка введения, определение объекта и предмета исследования | Январь - февраль | Выполнено |
| 4. Подготовка теоретической главы | Март | Выполнено |
| 5. Подготовка практической главы | Апрель – Май | Выполнено |
| 6. Предварительная защита ВКР | Май | Выполнено |
| 7. Получение отзыва руководителя | Июнь | Выполнено |
| 8. Получение рецензии (внешней) на ВКР | Июнь | Выполнено |
| 9.Передача ВКР (с электронной версией) на кафедру | За 5 дней до защиты ВКР | Выполнено |
| 10. Защита ВКР | Июнь | Выполнено |

«03» июня 2021 г.

Руководитель ВКР: Никифорова Ю.Н.

Обучающийся: Степанов А.М.

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ**

**НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ ПО ТЕМЕ**

«Совершенствование организации обслуживания гостей по программе «Бизнес-тайм» в гостинице «Невский берег»

Обучающегося **Степанова Алексея Мхитаровича** группа **180133-ГС,** специальность **43.02.11 Гостиничный сервис,** форма обучения **очная**

1. Выбор темы по согласован с работодателем ООО «Невский портал» (гостиница «Невский берег»)

2. Работа была выполнена самостоятельно по разработанному руководителем плану, при взаимодействии с сотрудниками службы приёма и размещения гостиницы.

3. Обоснование выбора темы обучающимся и её актуальности. Актуальность проблемы исследования. Описание ВКР работы, характеристика основных её результатов.

Актуальность темы данного исследования обусловлена тем, что в настоящее время гостиничные услуги для бизнес-клиентов развиваются высокими темпами, особенно в Санкт-Петербурге. Современные гостиницы предлагают потребителям не только услуги проживания и питания, но и разнообразный выбор дополнительных услуг.

Важной задачей для гостиниц является проведение работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению информационных технологий, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг.

Работа гостиниц в условиях конкуренции особенно актуализирует вопрос о совершенствовании организации обслуживания гостей на основе разработок предложений, отвечающих запросам гостей. Гостиница «Невский берег» более десяти лет предлагает пакетные услуги по программе «Бизнес-тайм» для индивидуальных и групповых клиентов, которые приезжают с деловыми целями в Санкт-Петербург. Настало время обновить пакетные услуги, с учетом реального спроса. В работе предложено оптимальное пакетное предложение на два дня для одного бизнес-клиента.

Теоретической основой выпускной квалификационной работы послужили труды отечественных и зарубежных специалистов в области управления персоналом, менеджмента гостеприимства, нормативно-правовые документы в сфере гостиничного бизнеса Российской Федерации, специальная литература, интернет - ресурсы.

Объект исследования - гостиница «Невский берег»

Предмет исследования – совершенствование организации обслуживания гостей по программе «Бизнес-тайм».

В исследовании были использованы такие методы как, метод опроса, метод срؚؚавнؚؚительнؚؚого анؚؚализа, метод наблюдения, а также методы статистической обрؚؚаботки инؚؚфорؚؚмации.

Практическая значимость работы состоит в том, что выводы, полученные на основе анализа проблемы, а также реализация предложений могут способствовать совершенствованию организации обслуживания по программе «Бизнес-тайм» гостиницы «Невский берег»

Структура выпускной квалификационной работы последовательнؚؚо рؚؚаскрؚؚывает цель и задачи исследованؚؚия. Исследованؚؚие состоит из введения, двух глав, заключения, списка информационных ресурсов, приложений.

4. Анализ выполнения календарного графика обучающимся, творческого вклада, инициативы, личных качеств студента. Степень выполнения заданий на выпускную квалификационную работу, цели и задач исследования. Уровень самостоятельности автора при выполнении ВКР, умение работать с источниками, способность структурировать и систематизировать информацию, проводить анализ, делать вывод.

Целью работы является обновление пакетных предложений по программе обслуживания гостей « Бизнес-тайм» в гостинице «Невский берег».

Для достижения поставленной выше цели необходимо решить ряд задач:

1.Определить теоретические основы дополнительных услуг предприятий размещения:

2.Дать общую характеристику гостинице «Невский берег»;

3. Разработать (обновить) предложения к программе «Бизнес-тайм» и оценить его эффективность.

Обучающийся Степанов Алексей Мхитарович достиг поставленных цели и задач. Календарный график выполнялся своевременно.

5. Научная теоретическая и практическая значимость исследования, наличие инновационных подходов (методов, приёмов, способов) к планированию и осуществлению исследования. Подготовка статьи для публикации в специальных журналах.

В работе разработано новое пакетное предложение по программе «Бизнес-Тайм», готовое к внедрению в гостинице.

6. Оценка теоретической и практической подготовки обучающегося, проявленной во время выполнения ВКР, уровня сформированности общих и профессиональных компетенций обучающегося, соответствия требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности Гостиничный сервис.

Общие и профессиональные компетенции, указанные в ФГОС 43.02.11 Гостиничный сервис освоены.

7. Недостатки и замечания: нет.

8. Заключение:

8.1**.** Задания на выпускную квалификационную работу по теме «Совершенствование организации обслуживания гостей по программе «Бизнес –тайм в гостинице «Невский берег» выполнены обучающимся Степановым Алексеем Мхитаровичем в полном объеме.

8.2. Выпускная квалификационная работа может быть допущена к защите, а ее автор заслуживает положительной оценки (отлично).

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_старший преподаватель Ю.Н. Никифорова

« 03 » июня 2021 г.

**РЕЦЕНЗИЯ**

**НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

«Совершенствование организации обслуживания гостей по программе «Бизнес-тайм» в гостинице «Невский берег»

Обучающегося **Степанова Алексея Мхитаровича** группа **180133-ГС,** специальность **43.02.11 Гостиничный сервис,** форма обучения **очная**

1. Соответствие содержания ВКР заявленной теме, оглавлению, общая характеристика темы, её актуальность: соответствует.

Актуальность темы данного исследования обусловлена тем, что в настоящее время гостиничные услуги для бизнес-клиентов развиваются в Санкт-Петербурге высокими темпами. Важной задачей для гостиниц является проведение работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению информационных технологий, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг.

Гостиница «Невский берег» более десяти лет предлагает пакетные услуги по программе «Бизнес-тайм» для индивидуальных и групповых клиентов, которые приезжают с деловыми целями в Санкт-Петербург. Настало время обновить пакетные услуги, с учетом реального спроса. В работе предложено оптимальное пакетное предложение на два дня для одного бизнес-клиента, которое может быть внедрено в текущем сезоне.

Практическая значимость работы состоит в том, что выводы, полученные на основе анализа проблемы, а также реализация предложений могут способствовать совершенствованию организации обслуживания по программе «Бизнес-тайм» гостиницы «Невский берег»

2.Полнота анализа теоретических вопросов по теме, заявленных в плане ВКР и глубина анализа практических исследований. Способность обучающегося к проведению исследований и умение анализировать, обобщать и представлять данные в виде таблиц, схем, диаграмм, делать выводы: на высоком уровне

3. Умение обучающегося использовать в работе современные достижения науки и практики. Научная и практическая значимость ВКР, возможность использования её результатов в практическом в сфере обслуживания и опубликование статьи, общий вывод и оценка работы в целом.

Работа имеет практическую значимость и готова к внедрению обовленного пакетного предложения по программе «Бизнес-тайм».

4. Оценка качества оформления ВКР. Недостатки и замечания: соответствует требованиям по оформлению ВКР

5. Заключение:

5.1. Оценка за выпускную квалификационную работу: «Совершенствование организации обслуживания гостей по программе «Бизнес-тайм» Степанова Алексея Мхитаровичарекомендуется « отлично »

5.2. Рекомендуется к защите

5.3.Присвоить обучающемуся квалификацию менеджер в сфере гостиничного сервиса

Рецензент

«03 » июня 2021 г.