

	Министерство образования и науки Астраханской области
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский технологический техникум»
	Программы государственной итоговой аттестации Отделение Сервиса

РАССМОТРЕНО

на заседании
педагогического совета
ГБПОУ АО «АТТ»
Протокол № 2
от 19.12.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ АО «АТТ»
Лаптева Е.Г.
приказом № 440
от 20.12.2023 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
выпускников
ГБПОУ АО «Астраханский технологический техникум»
по специальности
43.02.14 Гостиничное дело
2023-2024 учебный год**

Астрахань, 2023

Программа Государственной итоговой аттестации, являющаяся частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский технологический техникум».

Разработчик:

Кузмина О.В. – заведующий отделением Сервиса ГБПОУ АО «Астраханский технологический техникум»

Программа рассмотрена и одобрена
на заседании ЦМК

Протокол № 3 от 08.12.2023 г.

Джаналиева А.Т.

Методического совета ГБПОУ АО «АТТ»

Протокол №3 от 18.12.2023

Старший методист

Хафизуллина И.Н.

Председатель ГЭК:

Операционный директор

ООО «Комфорт Плюс»

Жерновицкая Ю.В.

Содержание

1.	Общие положения	4
2.	Государственная экзаменационная комиссия	5
3.	Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации	6
4.	Формы государственной итоговой аттестации	6
5.	Необходимые материалы для выполнения ВКР	7
6.	Порядок проведения государственной итоговой аттестации	7
7.	Выполнение ВКР	8
8.	Проведение государственной итоговой аттестации	9
8.1	Проведение процедуры демонстрационного экзамена	9
8.2	Проведение процедуры защиты Выпускной квалификационной работы	33
9.	Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья	35
	Приложение1. Перечень тем ВКР	36

1. Общие положения

1.1. Программа регламентирует проведение государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и определяет: вид государственной итоговой аттестации, материалы по содержанию государственной итоговой аттестации, сроки проведения, этапы и объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации, условия подготовки и процедуры проведения государственной итоговой аттестации; требования к выпускной квалификационной работе, критерии оценки уровня и качества подготовки выпускников.

1.2. Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.04.2019 г. № Р-42 «Об утверждении методических рекомендаций о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена»;

- Уставом ГБПОУ АО «Астраханский технологический техникум» (далее – техникум).

1.3. При разработке программы государственной итоговой аттестации определены:

- формы проведения государственной итоговой аттестации;

- объём времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации;

- сроки проведения государственной итоговой аттестации;

- условия подготовки и процедура проведения государственной итоговой аттестации;

- критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника.

1.4. Цель проведения государственной итоговой аттестации: определение соответствия уровня подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», готовности и способности решать профессиональные задачи с последующей выдачей документа об уровне образования и квалификации.

Задачи:

- определение соответствия знаний, умений навыков выпускников современным требованиям рынка труда, уточнение квалификационных требований конкретных работодателей;

- определение степени сформированности профессиональных и общих компетенций;

- приобретение опыта взаимодействия выпускников с потенциальными работодателями, способствующими формированию презентационных навыков, умения себя преподнести.

1.5. К государственной итоговой аттестации допускаются студенты, освоившие компетенции при изучении теоретического материала и прохождении учебной и производственной практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

1.6. Программа Государственной Итоговой Аттестации (далее ГИА) является частью основной профессиональной образовательной программы в части государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.7. Программа государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, а также критерии оценки знаний утверждаются техникумом после

их обсуждения на заседании педагогического совета с участием председателя государственной экзаменационной комиссии-работодателя.

Программа ГИА разработана и обсуждена на заседании цикловой методической комиссией (далее ЦМК) профессионального цикла **от 08 декабря 2023 г., протокол № 3** на методическом совете **от 18 декабря 2023 г. протокол № 3**, утверждена решением Педагогического совета **от 19 декабря 2023 г. протоколом № 2** и предназначена для студентов техникума, обучающихся по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» (далее – специальность 43.02.14).

Студенты выпускного курса Техникума по специальности 43.02.14 должны быть ознакомлены с программой ГИА не позднее **25 декабря 2023 года**.

1.8. Государственная итоговая аттестация выпускников проводится государственной экзаменационной комиссией.

2. Государственная экзаменационная комиссия

2.1. В целях определения соответствия результатов освоения студентами образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией (далее – ГЭК), которая создается в техникуме.

2.2. ГЭК возглавляет Председатель, кандидатура которого утверждается приказом Министерства образования и науки Астраханской области.

2.3. Директор техникума, заместители директора могут быть назначены заместителем председателя ГЭК.

2.4. ГЭК формируется из педагогических работников образовательной организации, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности выпускников.

2.5. При проведении демонстрационного экзамена в состав ГЭК входят также признанные эксперты демонстрационного экзамена, входящие в реестр ФГБОУ ДПО ИРПО (далее – ИРПО).

Для проведения демонстрационного экзамена при ГЭК Техникум создает экспертную группу с привлечением экспертов ИРПО. Количество экспертов и состав экспертной группы определяются Техникумом на основе условий, определенных в комплекте оценочной документации (далее – КОД).

2.6. Состав ГЭК утверждается приказом директора техникума.

2.7. ГЭК действует в течение одного календарного года.

2.8. График проведения государственной итоговой аттестации выпускников утверждается директором техникума и доводится до сведения студентов не позднее, чем за неделю до начала государственной итоговой аттестации.

2.9. Для работы ГЭК предоставляются следующие документы:

– приказ директора техникума о создании государственной экзаменационной комиссии для проведения государственной итоговой аттестации выпускников;

– приказ директора техникума о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации;

– приказ о закреплении тем выпускных квалификационных работ за обучающимися (с указанием руководителя и сроков выполнения);

– приказ об утверждении графика проведения государственной итоговой аттестации;

– сводная ведомость успеваемости обучающихся;

– зачетные книжки;

– протокол государственной итоговой аттестации.

2.10. Государственной экзаменационной комиссией готовится отчет об итогах государственной итоговой аттестации, в котором дается характеристика уровня и качества

профессиональной подготовки выпускников. Указываются имевшие место быть недостатки в подготовке выпускников, предложения о внесении изменений в учебные планы и программы, учебные материалы и технологии обучения и совершенствованию качества подготовки специалистов.

3. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации

3.1. В соответствии с утвержденным рабочим учебным планом на выполнение и подготовку ВКР отводится 10 недель из них:

- преддипломная практика -4 недели;
- подготовка к ГИА – 4 недели;

На защиту ВКР отводится - 2 недели.

4. Формы государственной итоговой аттестации

4.1. Государственная итоговая аттестация выпускников техникума по специальности 43.02.14 проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы и выполняется в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена.

4.2. Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности 43.02.14 при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной деятельности.

4.3. Темы ВКР подбираются по предложениям (заказам) предприятий и организаций всех форм собственности, а так же разрабатываются ведущими преподавателями ЦМК специальности 43.02.14 или могут быть предложены студентами при условии обоснования ими целесообразности данной разработки.

Примеры тем ВКР по специальности 43.02.14 представлены в Приложениях 1.

4.4. Приказом директора техникума проводится закрепление тем выпускных квалификационных работ за обучающимися с указанием руководителя.

4.5. Выпускная квалификационная работа должна быть актуальной и практически значимой, соответствовать профессиональным и общим компетенциям, предусмотренным ФГОС по специальности 43.02.14.

4.6. Объем выпускной квалификационной работы должен составлять не менее 40, но не более 60 страниц печатного текста.

4.7. Задание на дипломную работу выдаётся студенту не позднее, чем за две недели до начала производственной (преддипломной) практики под роспись. Задания на дипломную работу сопровождаются консультацией, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей дипломной работы.

4.8. Руководитель дипломной работы составляет график консультаций и доводит до сведения студентов.

4.9. Выпускные квалификационные работы выполняются в строгом соответствии с требованиями, описанными в методических рекомендациях по выполнению выпускной квалификационной работе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

4.10. Демонстрационный экзамен предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения выпускниками практических задач профессиональной деятельности.

4.11. Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов, в соответствии с оценочными материалами, принятыми на заседании Педагогического совета ФГБОУ ДПО ИРПО от «03» августа 2023 г. Протокол № 8.

4.12. Государственная итоговая аттестация выпускников не может быть заменена оценкой уровня их подготовки на основе текущего контроля успеваемости и результатов промежуточной аттестации.

5. Необходимые материалы для выполнения ВКР

5.1. Приказ директора техникума об утверждении тем ВКР (с указанием сроков исполнения) и назначении руководителей ВКР из числа работников отраслевых предприятий и организаций, ведущих преподавателей выпускающей ЦМК, а также нормоконтролера издается не позднее **1 апреля 2024** года и доводится до сведения студентов под роспись.

5.2. Выдача задания на ВКР студенту должна состояться не позднее **05 апреля 2024** года (за две недели до начала преддипломной практики) и сопровождаться консультацией со стороны руководителя ВКР, в ходе которой разъясняются задачи, структура, сроки выполнения (график выполнения ДП), объем работы, принцип разработки и оформления ВКР

5.3. Календарный план работы над ВКР, составляется дипломником и утверждается руководителем ВКР, предусматривает сроки выполнения всех отдельных частей ВКР, а также прохождение нормоконтроля, просмотра ВКР и предварительной защиты. Пример заполнения календарного плана приведен в Приложении 2.

5.4. Выпускная квалификационная работа может быть логическим продолжением курсовой работы, идеи и выводы которой реализуются на более высоком теоретическом и практическом уровне. Курсовая работа может быть использована в качестве составной части (раздела, главы) выпускной квалификационной работы.

5.5. Студент не допускается к защите дипломной работы при следующих условиях:

- несоответствие содержания пояснительной записки выданному заданию;
- отсутствие рецензии или отзыва на дипломную работу;
- при наличии неудовлетворительной оценки в рецензии.

5.6. При соблюдении всех указанных требований по допуску к защите дипломной работы заместителем директора по УМР делается отметка на титульном листе ВКР «Допущен к защите» с личной подписью и датой.

6. Порядок проведения государственной итоговой аттестации

6.1. В соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса по специальности 43.02.14 объем времени на подготовку и проведение защиты выпускной квалификационной работы составляет 6 недель: с **13 мая 2024** года по **22 июня 2024** г.

Преддипломная практика: с **15 апреля** по **11 мая 2024** г.

Подготовка выпускной квалификационной работы: с **13 мая 2024** года по **08 июня 2024** г.

Демонстрационный экзамен: с **13 июня 2024** г. по **15 июня 2024** г.

Защита дипломных работ: с **17 июня 2024** г. по **29 июня 2024** г.

6.2. К государственной итоговой аттестации допускается обучающиеся, не имеющие академических задолженностей и в полном объеме выполнившие учебный план по специальности 43.02.14. Допуск обучающихся к государственной итоговой аттестации объявляется приказом директора по техникуму.

6.3. Результаты любой из форм государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии.

6.4. Решения государственной экзаменационной комиссии принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной комиссии является решающим.

6.5. Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя - его заместителем) членами государственной экзаменационной комиссии и секретарем.

6.6. Обучающимся, не прошедшим государственной итоговой аттестации по

уважительной причине (по медицинским показаниям или в других документально подтвержденных случаях), администрацией техникума предоставляется возможность прохождения государственной итоговой аттестации без отчисления из техникума.

6.7. Дополнительные заседания государственной экзаменационной комиссии организуются в установленные техникумом сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

6.8. Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее, чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

6.9. Для прохождения государственной итоговой аттестации обучающийся, не прошедший государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получивший на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в техникуме на период времени, установленный техникумом самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14

7. Выполнение ВКР

7.1. Выполнение ВКР осуществляется студентом с соблюдением сроков, установленных в календарном плане. В случае нарушения сроков выполнения одного из этапов ВКР руководитель ставит в известность заведующего отделением.

7.2. Общее руководство и контроль, за ходом выполнения осуществляет заведующий отделением, преподаватели ЦМК профессионального цикла и руководитель ВКР.

7.3. Руководитель ВКР проводит консультации студентов в соответствии с разработанным графиком консультаций. Для консультирования одного студента должно быть предусмотрено не более двух часов в неделю.

7.4. ВКР, выполненная в полном объеме в соответствии с заданием, подписанная выпускником, передается руководителю ВКР для заключительного просмотра. Руководитель ставит подписи на титульном листе и на втором листе пояснительной записки.

7.5. Срок прохождения предварительного просмотра практической части ВКР, по итогам преддипломной практики и получения подписи руководителя ВКР до **10 июня 2024** года по индивидуальному графику.

7.6. Завершающим этапом выполнения ВКР является нормоконтроль. Его целью является соблюдение студентами всех требований ЕСКД, ЕСТД, ЕСТПП и ЕСПД при оформлении ВКР. Нормоконтроль проводится при 100%-ной готовности ВКР. При успешном прохождении нормоконтроля контролер ставит подписи на титульном листе и на втором листе пояснительной записки. Работы, не прошедшие нормоконтроль, к защите не допускаются.

7.7. Срок прохождения нормоконтроля до **июня 15 июня 2024** года.

7.8. После прохождения нормоконтроля руководитель пишет отзыв, где отражает качество содержания выполненной ВКР, проводит анализ хода ее выполнения, дает характеристику работы выпускника над ДП и выставляет оценку уровня подготовленности студента к защите ВКР.

7.9. Отзыв руководителя ВКР о работе выпускника над ДП является основанием для допуска студента к рецензированию ВКР.

7.10. Срок получения студентом отзыва руководителя ВКР - до **10 июня 2024** года

7.11. Пояснительная записка ВКР вместе с заданием, письменным отзывом руководителя ВКР предъявляются студентом на просмотр дипломных проектов на заседание ЦМК с **10-11 июня 2024** года.

7.12. Решением ЦМК в соответствии с приказом директора Техникума об утверждении

рецензентов ВКР студент передает выполненный ДП на рецензию.

7.13. Рецензирование выполненных ВКР осуществляется специалистами из числа работников отраслевых предприятий и организаций, а также преподавателей, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой ВКР.

7.14. Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии ВКР заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела ВКР;
- оценку степени разработки перспективных вопросов, оригинальности и практической значимости ВКР;
- оценку ВКР.

7.15. Срок сдачи ВКР на рецензию - **11 июня 2024 года**.

7.16. Срок рецензирования ВКР - три дня (до **14 июня 2024** года).

7.18. Рецензент тщательно знакомится с пояснительной запиской, ставит подписи на титульном листе, на первом листе пояснительной записки. Затем составляет обоснованную критическую рецензию, где отражает соответствие и качество содержания выполненной ВКР, проводит анализ обоснованности предлагаемых решений, указывает достоинства и недостатки ВКР, выставляет оценку по стандартной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно») и дает заключение о возможности присвоения автору ВКР квалификации «Специалист по гостеприимству».

7.19. По окончании срока рецензирования (**14 июня 2024 года**) студент знакомится с содержанием рецензии, забирает ВКР. Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается. Во время защиты студент вправе согласиться или не согласиться с рецензией, обосновав свой выбор.

7.20. На организационном собрании студенты выпускного курса знакомятся с графиком работы ГЭК для проведения ГИА, составленным заведующим отделением, согласованный с заместителем директора Техникума по учебно-методической работе и утвержденный директором Техникума (за три дня до защиты ВКР).

7.21. Студенты выпускного курса сдают отзыв руководителя ВКР о работе студента над дипломным проектом и рецензию на ВКР заведующему отделением для предоставления их в ГЭК до **15 июня 2024 года**.

8. Проведение государственной итоговой аттестации

8.1. Проведение процедуры демонстрационного экзамена (ДЭ)

8.1.1. ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

8.1.2. ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД по специальности 43.02.14 ОД 43.02.14 -1-2024 оценочных материалов демонстрационного экзамена ИРПО.

8.1.3. На демонстрационный экзамен выносятся профессиональные задачи, которые могут отражать как один основной вид деятельности в соответствии с ФГОС СПО, так и несколько основных видов деятельности.

8.1.4. Особенности организации демонстрационного экзамена приведены в таблице 1.

Таблица 1

1	Вид аттестации	ГИА
2	Уровень ДЭ	Профильный
3	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная)	Инвариантная часть
4	Продолжительность ДЭ	3 ч. 30 мин.

5	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
		Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
6	Максимальный балл оценивания	80 из 80
7	Код зоны площадки	А, Б
8	Кол-во рабочих мест	8
11.	Количество экспертов, участвующих в оценке ДЭ	3

8.1.5. Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА представлена в таблице № 2.

Таблица 2.

п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	14,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
2	Организация и контроль текущей Работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	16,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	30,00
Итого			80,00

8.1.6. Демонстрационный экзамен проводится в специальных организованных модельных условиях, соответствующих задаче оценки освоения общих и профессиональных компетенций по основным видам деятельности.

8.1.7. Задания демонстрационного экзамена

В Подготовительный день экзаменуемая группа получают инструкции по охране труда и технике безопасности, знакомятся с графиком работы, иной документацией.

Описание задания

Устные задания модулей выполняются на площадке «Front-office» с использованием автоматизированной системы управления и привлечением волонтеров (гостей). Волонтеры подключаются дистанционно посредством программы проведения онлайн-конференций. В качестве гостей возможно привлечение членов ГЭК (с их согласия), находящихся на площадке.

Письменные задания модулей выполняются на площадке «Back-office». В сценариях даты и названия городов на усмотрение образовательной организации.

Наименование модуля задания	Вид аттестации уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
<p>Задание 1. Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office».</p> <p>Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.1. к образцу задания.</p> <p>Задание 2. Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.</p> <p>Задание 3. Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания в предложенной таблице Приложение 1.3 к образцу задания, необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.</p> <p>Задание 4. Составить расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-расписание Приложение 1.4 к образцу задания, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 8-часовой рабочий день; – 3 администратора в смену; – отдых между сменами - не меньше 2 смен; – 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе); – 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу; – требуется усилить утреннюю смену в понедельник и ночную смену в среду. <p>Условные обозначения</p> <p style="margin-left: 40px;">У – утренняя смена с 07.00 до 15.30 Д – дневная смена с 15.00 до 23.30 Н – ночная смена с 23.00 до 07.30 О – выходной день/отпуск М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).</p> <p>ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно</p>	<p>ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ</p>

Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
<p>Задание 1: Выполнить процедуру бронирования по телефону на английском языке. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 2.1 к образцу задания.</p> <p>Задание 2: Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Back-office».</p> <p>Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования представлен в Приложении 2.2 к образцу задания.</p> <p>Категории номеров и цены следует выбрать из Приложения 2.3 к образцу задания.</p> <p>Задание 3. Осуществить расчет Ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Полет», номерной фонд которого – 50 номеров. Задание выполняется на площадке «Back-office». Выполнить действия, пользуясь приведенными данными:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Рассчитайте следующие показатели за июнь 2023: <ul style="list-style-type: none"> – ADR за каждый день и за месяц (без НДС); – Occ % minus ООО за каждый день и за месяц; – RevPAR за каждый день и за месяц (без НДС). 2) Проанализируйте (письменно в свободной форме) полученные показатели с плановыми за июнь 2023: <ul style="list-style-type: none"> – ADR без НДС – 4266,28; – Occ% minus ООО – 70,00%; – RevPAR без НДС – 2986,40. <p>– Таблица для заполнения представлена в Приложении 2.4. к образцу задания. Таблица может быть заполнена вручную на распечатанном листе или самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов можно пользоваться функциями Excel.</p> <p>– Задание 4. Подготовить ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату в письменном виде. Задание выполняется на площадке «Back-office». Текст запроса представлен в Приложении 2.5 к образцу задания. В счете на предоплату, представленном в Приложении 2.6 к образцу задания необходимо заполнить только выделенную серым цветом часть, заменив предложенное наполнение своим. Прейскурант цен представлен в Приложении 2.3 к образцу задания.</p>	<p>ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ</p>

Наименование модуля задания	Вид аттестации/ уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭПУ)
Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
<p>Задание 1: Решить конфликтную ситуацию с гостем с позиции менеджера службы приема и размещения, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита предоставлен в Приложении 3.1 к образцу задания.</p> <p>Задание 2: Распределить номерной фонд с учетом необходимости заселения гостей по запросу партнера – авиакомпании Победа, полученного в 11:00 утра текущего дня. Текст запроса представлен в Приложении 3.2 к образцу задания. Распределение номерного фонда следует выполнить используя список заезда (Arrival list), для чего следует внести данные в таблицу Приложение 3.3 к образцу задания, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. Задание выполняется на площадке «Back-office».</p> <p>Описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня, представлены в таблице Приложение 3.4 к образцу задания.</p> <p>Если при распределении номерного фонда возникнет необходимость о повышении/понижении категории номера или переселения в другой отель необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.</p> <p>Задание 3: Осуществить анализ отчета ночного аудита Приложение 3.5 к образцу задания. Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на площадке «Back-office».</p> <p>Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ в рамках ИЛ). Устная часть задания выполняется на площадке «Front-office».</p> <p>После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) При каком значении $Occ\%$ будет верно равенство $RevPAR=ADR$? Обоснуйте ответ. 2) Сравнивая два года, какой день в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ. <p>Если участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не опрашивают его дополнительно.</p>	ГИА/ДЭ ПУ

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления иреквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на имя гостя с пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой;
- гостю иметь при себе реквизит (банковская карта, иностранный паспорт с отметкой визы, миграционная карта, легкий багаж).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное <i>Hello, check-in please.</i>
Узнает имя гостя	Называет свое имя
Уточняет есть ли бронирование	<i>Yes, of course.</i>
Просит предоставить паспорт с визой, миграционную карту	<i>Here you are.</i>
Проверяет детали бронирования	<i>Everything is correct.</i>
Спрашивает разрешение сделать копию документов	<i>Sure.</i>
Просит заполнить регистрационную форму	Следовать инструкциям администратора
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	<i>By credit card.</i>
Рассказывает всю необходимую информацию	Внимательно слушать <i>Ok, thank you.</i>
Предлагает помощь с багажом	<i>No, I am fine.</i>
Спрашивает, чем может ещё помочь	Если администратор не спросит, чем может помочь, тогда, ближе к концу диалога гостю следует спросить самому <i>May I ask you? I am leaving for work very early, at 5 o'clock in the morning. Where can I get my breakfast?</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>Bye.</i>

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления иреквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживал в отеле 2 суток, оплата гарантирована банковской картой);
- начислить в счет гостя дополнительные услуги в разные дни: услугу прачечной, услугу обслуживания в номерах (Room Service);
- добавить в картотеку номера (Room Rack) бумажные копии чеков за дополнительные услуги с подписью гостя;
- гостю иметь при себе реквизит (банковская карта).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное <i>Добрый день, я хочу оформить выписку, я уезжаю.</i>
Уточняет имя и номер комнаты	Называем только то, что спросит администратор
Просит ключи от номера	<i>Могу я его забрать в качестве сувенира?</i>
Спрашивает гостя, как прошло проживание	<i>За те 2 дня, что я жил в вашем отеле, я почти все время был вне отеля. Но я не могу сказать ничего плохого.</i>
Спрашивает, пользовался ли гость сегодня мини баром	<i>Я брал две бутылки вина и шоколадку. если спросят подробности – белое вино, шоколад Таблерон.</i>
Дает распечатанный информационный счети бумажные копии чеков для проверки	Проверить и подтвердить корректность счета <i>Да, все в порядке.</i>
Спрашивает, желает ли гость разделить счёт	<i>Да, мне бы хотелось за номер оплатить отдельно.</i>
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	<i>Картой.</i>
Просит предоставить банковскую карту	Предоставляет банковскую карту <i>Пожалуйста.</i>
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	<i>Нет.</i>
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	<i>Нет, спасибо.</i>
Предложить вызвать гостю такси	<i>Я уже сделал это. Спасибо.</i>
Спрашивает, чем еще помочь	<i>Нет.</i>

Лист оценки операционной процедуры
(для оценки процедуры заселения 16-летнего гражданина Российской Федерации,
проживающего на территории Российской Федерации, по брони,
гарантированной кредитной картой)

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его.	«Доброе утро / день / вечер! Чем могу Вам помочь?»	Следует всегда первыми идти на контакт с гостем. Приветствовать гостя, необходимо с улыбкой.
Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем, и я сразу подойду к Вам». «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Следует пригласить коллегу, если администратор не один на смене.
Количество обращений к гостю по имени не менее 3 раз.	Допустимое обращение: «г-н(жа) Петрова» или «Анна Ивановна».	Обращаться по имени к гостю возможно только в том случае, если он так представился. Также, по имени можно обращаться к детям.

Расписание сотрудников СПиР

ФИО админис тратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления иреквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить вакантные номера соответствующей категории на запрашиваемые гостем даты;
- гостю иметь при себе реквизит (имитация телефонного звонка, банковская карта).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное <i>Yes, hello. May I talk to your reservation department?</i> После ответа продолжить: <i>Listen, I would like to book a room. I am planning to visit your city.</i>
Уточняет имя гостя	<i>My name is</i>
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда, особые пожелания	Гостю следует отвечать только на те вопросы, которые задает администратор Даты: <i>From 27th till 31st of August for 4 nights</i> Кол-во номеров: <i>We need 1 room</i> Кол-во гостей: <i>1 guest</i> В случае вопроса администратора о номере, следует спросить в ответ: <i>What rooms do you have?</i> Особые пожелания к номеру: <i>Can it be far from elevators?</i> Гост соглашается на любой предложенный номер Если администратор интересуется, в какое время планируете приехать, следует ответить: <i>They arrive at 2 pm.</i>
Предлагает включить питание в стоимость проживания	<i>Half Board please.</i>
Уточняет ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	Следует отвечать только на те вопросы, которые задает администратор:

Действия администратора	Слова и действия гостя
	Имя гостя Номер телефона Адрес электронной почты
Информирует о правилах отеля: стандартное время заезда, выезда; отмена бронирования	Следует выслушать и принять во внимание <i>I got it.</i>
Продвигает дополнительные услуги отеля	Следует выслушать Вежливо отказать <i>No, thanks.</i>
Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	Следует выслушать и согласиться <i>OK.</i>
Объясняет как можно прогарантировать бронирование	Следует соглашаться на любой вариант, при необходимости дать реквизиты банковской карты, которую, полученной перед заданием
Спрашивает, чем ещё может помочь	<i>Yes, what sport facilities do you have in the hotel? I have to keep myself fit.</i> (если администратор раньше вопроса начнет рассказывать про эти услуги, следует попросить его поподробнее рассказать, т. к. это интересно)
Прощается	В конце диалога следует вежливо попрощаться <i>Thank to you, good-bye.</i>

Ответ сотрудника службы бронирования

Уважаемая госпожа Петрова!

Благодарим Вас за выбор нашего отеля! Мы можем предложить Вам следующий вариант размещения в нашем отеле.

Мы можем предложить номер Стандарт, полностью оборудованный для отдыха двоих человек. Цена составляет 3 950,00 рублей за ночь.

Также напоминаем вам, что в случае раннего заезда вам придется доплатить дополнительную сумму.

Расчетное время заезда - 14:00, выезда – 12:00.

В отеле есть постельное белье из альтернативных материалов, вы можете выбрать подходящее за дополнительную плату.

Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.

Мы будем рады видеть вас в нашем отеле. С уважением,

Иван Безруков

Отель

Запрос гостя на бронирование номера

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

Планирую быть в вашем городе с 2 по 7 ноября. Со мной будет моя младшая сестра. Меня интересует номер с двумя отдельными кроватями.

Можно нас встретить в аэропорту? Мы прилетаем в 09:00 рейсом SU 0112.

У моей сестры аллергия на перьевые подушки и на хлопчатобумажное постельное белье.

Сообщите, пожалуйста, какие у вас есть

альтернативные варианты. С

уважением,

Петрова Марианна

Прейскурант /Rates			
Room types Категории номеров			Rack Rates Опубликованные цены
ST	STANDART	Стандартный одноместный номер (дополнительная кровать не предусмотрена)	3 950,00 Р
STt/d2	STANDART	Стандартный двухместный номер (одна двуспальная кровать/две односпальные кровати)	4 950,00 Р
LX t/d1	Lux	Люкс (одна двуспальная кровать/две односпальные кровати)	4 850,00 Р
GL	GLUX	Гранд люкс (одна двуспальная кровать)	6 350,00 Р
RS	Royal SUITE	Королевский люкс (одна двуспальная кровать)	7 350,00 Р
AP	AP	Апартаменты (одна двуспальная кровать)	8 350,00 Р
EB	Extra bed	Дополнительная кровать	2 000,00 Р
BC	Baby crib	Детская кроватка	бесплатно
BB	Bed and breakfast	Только завтрак	750,00 Р
HB	Half Board	Полупансион	1 500,00 Р
FB	Full Board	Полный пансион	2 400,00 Р

Таблица для заполнения

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номера - Out of Order	Проданные номера	ADR* (без НДС)	Осс % minus ООО	RevPAR (без НДС)
01.06.2024	183741		37			
02.06.2024	193742	5	30			
03.06.2024	159740		28			
04.06.2024	129740	3	28			
05.06.2024	183780		37			
06.06.2024	183980	2	37			
07.06.2024	183750		37			
08.06.2024	183760		30			
09.06.2024	183770	1	30			
10.06.2024	183780	1	28			
11.06.2024	183790	1	30			
12.06.2024	183700	1	30			
13.06.2024	205830	3	30			
14.06.2024	195740		28			
15.06.2024	239870		30			
16.06.2024	194340		37			
17.06.2024	178900		37			
18.06.2024	139850		29			
19.06.2024	190860	1	28			
20.06.2024	188360	1	28			
21.06.2024	148720	1	31			
22.06.2024	213740		37			
23.06.2024	233440		37			
24.06.2024	183740		39			
25.06.2024	210460		28			
26.06.2024	176350		30			
27.06.2024	183740	1	30			
28.06.2024	207460		28			

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номера - Out of Order	Проданные номера	ADR* (без НДС)	Occ % minus OOO	RevPAR (без НДС)
29.06.2024	204840	6	35			
30.06.2024	218470	5	28			

*допустимое округление ответов – до сотых

Запрос:

Уважаемые сотрудники отеля!

Нам необходимо предложение по размещению нашего сотрудника в вашем отеле с 17:00 5 августа до 09:00 9 августа. Встречаем гостей самостоятельно в аэропорту. Размещение с завтраком и ужином. Ждём детализированный счёт на предоплату – с указанием всех затрат по размещению.

С уважением, Жанна

Рязанцева

Административный менеджер Inter

Service

Счет на предоплату (образец)

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета 00001	Дата день/месяц/ год		
	Реквизиты:			
Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
30.11	Проживание 50% ранний заезд	1000	1	1000
01.12	Проживание (образец!)	2000	1	2000
01.12	Завтрак (образец!)	300	1	300
01.12	Ужин (образец!)	500	1	500
02.12	Проживание 50% поздний выезд	1000	1	1000
			Итого:	4800

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле уже 2 (двое) суток. Бронирование на 4 (четверо) суток от компании по корпоративной цене);
- гостю уточнить номер комнаты перед началом диалога.

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	<i>Я столкнулась с очень неприятной ситуацией. Два дня подряд не могу попасть к вам бассейн. Я понимаю, в первый день не было мест, надо было записаться заранее. Но, на следующий день я записалась и опять не получилось посетить бассейн. Потому что, как мне сказали, была большая живая очередь, и мне предложили полчаса подождать! Вы серьезно? Почему я должна ждать полчаса? У меня нет лишних полчаса! И, оказывается, есть какая-то «живая» очередь! Почему мне о ней никто не сказал в первый день?!</i>
Приносит извинения за предоставленные неудобства	<i>Что мне ваши извинения? Я, в конце концов, попаду в бассейн или нет? Наша компания не первый год направляет к вам сотрудников. Видимо пора менять отель.</i>
Уточняет имя и номер комнаты	<i>Меня зовут _____, я остановилась в номере _____.</i>
Дает разъяснения	<i>Хотелось бы верить, что ваш персонал будет внимательнее.</i>
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	<i>Нет, это все.</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>До свидания.</i>

Запрос от авиакомпании ПОБЕДА

В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить экипаж на одну ночь, заезд сегодня в 16.00. Согласно нашему договору, экипаж должен быть размещен в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для первого и второго пилотов;
- 2 номера с отдельными кроватями для сотрудников (4 человека).

Список заезжающих гостей (Arrival List)

№ п/п	Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
1	Mr. Leno	1	1	Sup KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
2	Mr. Ginter	1	1	Std QZ	Veon Company		
3	Mr. Kornard	1	1	Std QZ	Veon Company		
4	Ms. Bale	1	1	Sup F	Постоянный гость		
5	Mr. Rooney	1	3	Std KZ	Новый гость		
6	Ms. Alli	2	2	Std QZ	TUI Voucher турагентство		
7	Mr. Leon	2вз+ 2реб	2	Sup F	Новые гости		
8	Mr. Ozil	1	1	Std QZ	Avon Company		
9	Ms. Ramos	1	2	Std QZ	Avon Company		
10	Ms. Mustafi	1вз+ 2реб	1	Std F	Новые гости		
11	Mr. Neuer	2	2	Sup F	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
12	Ms. Torres	2вз+ 1младенец	3	Std F	Постоянные гости		

Standard (Std QZ) и (Std TW)

21 м². Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

Standard Family (Std F)

26 м². Может разместить до 2 взрослых и одного ребенка. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Superior (Sup KZ)

30 м². Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

Superior Family (Sup F)

34 м². Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого гостя.

Junior Suite (JS)

38 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Presidential Suite (PS)

70 м². Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180

см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого.

*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены Room Rack

(статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306*	Sup F
107	Std F	207*	Sup KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Std TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup F	210*	Std TW	310*	Std TW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями Номер заселён:



Номер на выезде:



Номер свободен:



Номера 103, 203, 303 в наличии только на 1 ночь

Отчет ночного аудита

NA – Manager Report							
	2022	2022	2022	2021	2021	2021	
	DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH	YEAR	
Total Rooms in Hotel	200	200	12000	200	200	12000	
Out of Order Rooms	0	0	0	0	0	0	
Total Rooms in Hotel minus OOO	200	200	12000	200	200	12000	
Complimentary Rooms	1	1	21	0	0	12	
House Use Rooms	2	2	120	0	0	0	
Rooms Occupied	40	40	6419	49	49	5419	
Rooms Occupied minus Comp and House Use	37	37	6278	49	49	5407	
Rooms Occupied minus House Use	38	38	6299	49	49	5419	
Rooms Occupied minus Comp	39	39	6398	49	49	5407	
% Rooms Occ minus OOO	20,00	20,00	53,49	24,50	24,50	45,16	
% Rooms Occ minus Comp	19,50	19,50	53,32	24,50	24,50	45,06	
% Rooms Occ minus House	19,00	19,00	52,49	24,50	24,50	45,16	
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	18,50	18,50	52,32	24,50	24,50	45,06	
% Rooms Occ	20,00	20,00	53,49	24,50	24,50	45,16	
Room Revenue	192 956,50	192 956,50	26 457 967,29	212 380,69	212 380,69	23 509 710,77	
Food and Beverage Revenue	137 826,07	137 826,07	22 048 306,07	165 826,27	165 826,27	18 084 392,93	
Other Revenue	58 739,46	58 739,46	9 371 180,86	64 652,54	64 652,54	7 156 783,02	
Total Revenue	389 522,04	389 522,04	57 877 454,22	442 859,50	442 859,50	48 750 886,72	
Revenue per Available Room minus OOO	964,78	964,78	2 204,83	1 061,90	1 061,90	1 959,14	
ADR	4 823,91	4 823,91	4 121,82	4 334,30	4 334,30	4 338,39	
ADR minus Comp	4 947,60	4 947,60	4 135,35	4 334,30	4 334,30	4 348,01	
ADR minus House	5 077,80	5 077,80	4 200,34	4 334,30	4 334,30	4 338,39	
ADR minus Comp and House	5 215,04	5 215,04	4 214,39	4 334,30	4 334,30	4 348,01	
In-House Adults	54	54	8344	58	58	7586	
In-House Children	6	6	259	4	4	216	
Total In-House Persons	60	60	8603	62	62	7802	
Member Persons In-House	10	10	407	9	9	495	
VIP Persons In-House	2	2	180	1	1	203	
Company Rooms In-House	25	25	3209,5	27	27	2710	
Travel Agent Rooms In-House	12	12	1684	10	10	1272	
Birthdays In-House	0	0	1	1	1	2	

8.1.8. В процессе работы участники обязаны неукоснительно соблюдать требования охраны труда и техники безопасности.

8.1.9. Если участник демонстрационного экзамена не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других сдающих, такой участник может быть отстранён от сдачи демонстрационного экзамена.

8.1.10. Оценка экзаменационных заданий

8.1.10.1. Члены ГЭК оценивают по результатам формализованного наблюдения в период выполнения студентами практического задания выполнение общих требований охраны труда; правильность действий выпускника в нестандартных (критических) ситуациях; соблюдение требований к выполняемым трудовым действиям; умение спланировать порядок выполнения работ; правильность выбора необходимых для работ инструментов/оборудования; реализацию стандартных требований к расчету времени, необходимого для выполнения трудовых действий; четкое соблюдение графика работ.

Во время проведения формализованного наблюдения члены ГЭК не должны мешать выполнению выпускником работ, за исключением случаев нарушения требований охраны труда и иных производственных требований.

Оценка производится как в отношении работы модуля, так и в отношении процесса выполнения экзаменационной работы. Если участник демонстрационного экзамена не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других сдающих, такой участник может быть отстранён от сдачи демонстрационного экзамена.

Результаты выполнения студентами заданий демонстрационного экзамена фиксируются в оценочных листах, которые содержат: критерии оценки, вес каждого критерия в баллах, поля баллов по каждому критерию и подсчета итоговых результатов.

В процессе оценки выполненных работ члены комиссии (экспертной группы) заполняют в оценочных листах поля критериев в баллах или процентах выполнения работы. После завершения экзамена результаты заносятся в систему, формируется и распечатывается сводная ведомость с указанием общего количества баллов, набранных каждым участником демонстрационного экзамена. На основании ведомости оформляется протокол.

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет – 80,00.

При определении итоговой оценки применяется 100% - шкала и определяется порядок перевода баллов в оценки в соответствии со схемой начисления баллов, разработанной на основании характеристик компетенций, определяемых техническим описанием. Полученные баллы при оценивании результатов демонстрационного экзамена переводятся в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в соответствии со следующей шкалой:

Таблица 4

Оценка ДЭ	«2» неудовлетворительно	«3» удовлетворительно	«4» хорошо	«5» отлично
Сумма максимальных баллов ДЭ	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%
	0 – 15 баллов	16 – 32 балла	33 – 56 баллов	57 – 80 баллов

Результатом работы экзаменационной комиссии является итоговый протокол демонстрационного экзамена, в котором указывается общий перечень участников, сумма баллов по каждому участнику за выполненное задание и перевод баллов в оценку.

Протоколы ДЭ хранятся в архиве техникума.

8.2. Проведение процедуры защиты Выпускной квалификационной работы (дипломного проекта)

8.2.1. В начале заседания ГЭК председатель представляет комиссию и объявляет начало и порядок проведения ГИА.

Защита ВКР производится на **открытом заседании** ГЭК.

На защиту ВКР студента отводится до **60 минут**. Процедура ГИА включает доклад студента (**не более 10-15 минут**), вопросы членов комиссии, ответы студента на поставленные вопросы, чтение отзыва и рецензии. Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, рецензента, если они присутствуют на заседании ГЭК.

Решение ГЭК принимается на **закрытом заседании** большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании (при равном числе голосов **голос председателя является решающим**).

Заседания ГЭК протоколируются. В протоколе записываются: оценка за защиту ВКР, присуждение квалификации и **особое мнение** членов комиссии. Протоколы оформляются на каждого студента индивидуально. Протоколов заседаний ГЭК хранится в архиве техникума в течение установленного срока.

По окончании каждого заседания ГИА выпускники приглашаются в аудиторию, где председателем оглашается решение ГЭК. Система оценок ГИА - **пятибалльная**.

При оценке «неудовлетворительно» студент получает **академическую справку** установленного образца. ГЭК принимает решение о возможности повторной защиты студентом той же ВКР, либо признать целесообразным закрепление за ним нового задания на ВКР и определить срок новой защиты, но **не ранее, чем через полгода**.

Решение ГЭК о присвоении квалификации выпускникам, прошедшим ГИА, и выдаче соответствующего документа об образовании объявляется приказом директора техникума.

Во время защиты ВКР студент может использовать:

- пояснительную записку ВКР;
- составленный ранее доклад или тезисы своего выступления.

Проверка уровня профессиональной подготовленности студента осуществляется через ответы на дополнительные вопросы по теме ВКР.

При определении окончательной оценки по защите ВКР учитываются:

- сообщение (доклад) по теме ВКР;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента ДП;
- отзыв руководителя ДП;
- выступления рецензента и руководителя ДП (по желанию).

8.2.2. Критерии оценки

При проведении ГИА (защиты ВКР) необходимо учитывать следующие критерии:

- уровень освоения студентом материала, предусмотренного рабочими программами дисциплин;
- уровень практических умений, продемонстрированных выпускником при выполнении ВКР;
- уровень знаний и умений, позволяющий решать производственные задачи при выполнении ВКР;
- обоснованность, чёткость, лаконичность изложения сущности темы ВКР;
- гибкость и быстрота мышления при ответах на поставленные при защите ВКР вопросы.

Уровень знаний студента определяется следующими оценками: «отлично», «хорошо»,

«удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» - ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР, нормоконтролера и рецензента в основных подписях всех входящих в ВКР документов;

- изложение (доклад) поставленной задачи и способов ее решения в представленной к защите ВКР дано студентом грамотно, четко и аргументировано;

- на все поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны исчерпывающие ответы.

При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью;

- прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт;

- во время защиты студент демонстрирует знание проблемы, раскрывает пути решения производственных задач, имеет свои суждения по различным аспектам представленной ВКР.

Оценка «хорошо» - ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР, нормоконтролера и рецензента в основных надписях всех входящих в ВКР документов;

- изложение (доклад) поставленной задачи и способов ее решения в представленной на защите ВКР дано студентом грамотно, четко и аргументировано;

- на все поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны ответы. При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью;

- прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт.

- возможны некоторые упущения при ответах, однако основное содержание вопроса раскрыто полно.

Оценка «удовлетворительно» - ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ИГА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР, нормоконтролера и рецензента в основных надписях всех входящих в ВКР документов;

- доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути поставленной задачи и не отражает способов ее решения;

- на поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны неполные, слабо аргументированные ответы;

- не даны ответы на некоторые вопросы, требующие элементарных знаний учебных дисциплин;

- отказ от ответов демонстрирует неумение студента применять теоретические знания при решении производственных задач.

Оценка «неудовлетворительно» - ставится в том случае, если:

- представленная на ГИА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием, имеет подписи выпускника, руководителя ВКР, нормоконтролера и рецензента в основных надписях всех входящих в ВКР документов;

- доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути поставленной задачи и не отражает способов ее решения;

- студент не понимает вопросов по тематике данной ВКР и не знает ответы на теоретические вопросы, требующие элементарных знаний учебных дисциплин.

При выставлении общей оценки за выполнение и защиту ВКР комиссия учитывает отзыв руководителя проекта о ходе работы студента над темой и оценку ВКР рецензентом.

9. Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

9.1. К государственной итоговой аттестации допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план.

9.2. Защита дипломной работы проводится публично на заседании государственной экзаменационной комиссии.

9.3. Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

9.4. При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссией);

- пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

9.5. Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации.

9.6. В специальные условия входят: предоставление отдельной аудитории, увеличение времени для подготовки ответа, присутствие ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь, выбор формы предоставления инструкции по порядку проведения государственной итоговой аттестации, формы предоставления заданий и ответов (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, с использованием услуг ассистента (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика), использование специальных технических средств, предоставление перерыва для приема пищи, лекарств и др.

9.7. Процедура защиты выпускной квалификационной работы для выпускников-инвалидов и выпускников с ограниченными возможностями здоровья предусматривает предоставление необходимых технических средств и при необходимости оказание технической помощи.

Министерство образования и науки Астраханской области
Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области
среднего профессионального образования
«Астраханский технологический техникум»

УТВЕРЖДЕНО:

Заместитель директора по
УМР

_____ А.Б. Белоусова
«19» декабря 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Председатель ЦМК преподавателей
специальных дисциплин по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

_____ А.Т. Джаналиева
«19» декабря 2023 г.

Перечень тем
выпускных квалификационных работ
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.	Совершенствование процесса организации работы сотрудников службы приема и размещения гостей путем внедрения лучших практик предоставления услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
2.	Совершенствование контроля за деятельностью работников службы приема и размещения гостей на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
3.	Разработка и внедрение мероприятий по оптимизации процесса приема и размещения гостей на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
4.	Совершенствование процесса организации текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения гостей в условиях растущей конкуренции в сфере гостиничных услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
5.	Формирование культуры поведения сотрудников и внедрение лучших практик при организации приема гостей на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
6.	Совершенствование процесса организации работы банкетной службы на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
7.	Совершенствование процесса организации работы сотрудников службы питания путем внедрения лучших практик предоставления услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
8.	Совершенствование контроля за деятельностью работников службы питания на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
9.	Совершенствование контроля за деятельностью работников службы питания на примере сетевой гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума) (на примере сетевой гостиницы «Парк Ин»).
10.	Организация контроля качества предоставляемых услуг по питанию гостей на примере

	конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
11.	Совершенствование процесса организации текущей деятельности сотрудников службы питания в условиях растущей конкуренции в сфере гостиничных услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
12.	Разработка и внедрение мероприятий по привлечению клиентов путем организации услуг с предоставлением качественного питания на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
13.	Совершенствование процесса организации питания в гостинице с целью привлечения наибольшего количества клиентов на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума)
14.	Разработка мер по персонализации обслуживания в службе эксплуатации номерного фонда на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума)
15.	Совершенствование процесса организации работы сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда путем внедрения лучших практик предоставления услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
16.	Совершенствование контроля за деятельностью работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
17.	Совершенствование контроля за деятельностью работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на примере сетевой гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума) (сетевой гостиницы «Азимут»).
18.	Организация контроля качества предоставления номеров сетевых гостиниц на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
19.	Управление персоналом службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда при оказании гостиничных услуг на примере сетевой гостиницы «Парк Ин»
20.	Разработка мероприятий по минимизации рисков и потерь клиентов при бронировании и оплате гостиничных услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
21.	Совершенствование работы службы бронирования и продаж путем внедрения лучших практик предоставления услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
22.	Разработка и организация мероприятий по совершенствованию коммуникативного взаимодействия персонала с VIP-гостями на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
23.	Организация межкультурной коммуникации с иностранными гостями на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
24.	Оптимизация процесса управления персоналом в целях повышения качества предоставляемых услуг в сфере ведения гостиничного дела на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
25.	Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования с корпоративными гостями в отеле на примере конкретной гостиницы (по выбору из

	списка социальных партнеров техникума).
26.	Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых гостиничных услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
27.	Повышение качества и культуры обслуживания в сфере сервиса как факторы конкурентоспособности гостиницы на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
28.	Разработка рекомендаций по работе с жалобами и негативными отзывами гостей на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
29.	Формирование положительного имиджа гостиницы в социальных сетях на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
30.	Расширение сферы предоставления гостиничных услуг путем внедрения лучших практик на примере сетевой гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
31.	Анализ и разработка системы мотивации персонала гостиницы на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
32.	Анализ путей формирования и поддержания позитивного имиджа на рынке гостиничных услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
33.	Разработка пакетных предложений, поощрительных программ и программ лояльности на основе анализа лучших практик предоставления услуг на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
34.	Совершенствование процесса организации работы агента по закупкам путем внедрения лучших практик на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
35.	Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности агента по закупкам на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).
36.	Совершенствование контроля за деятельностью агента по закупкам на примере конкретной гостиницы (по выбору из списка социальных партнеров техникума).