

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

**Методические указания по проведению
государственной итоговой аттестации**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

Бакалавр

Очная, заочная

Ставрополь, 2025

В методических рекомендациях приводятся методические материалы по проведению государственного экзамена и выполнению, защите выпускной квалификационной работы: общие положения и порядок сдачи государственного экзамена и организация выполнения и структурные элементы выпускной квалификационной работы, содержание основной части и порядок формирования выпускной квалификационной работы. Рассматриваются задачи, решаемые в ходе государственного экзамена, цели и задачи выпускной квалификационной работы. Предложена тематика выпускных квалификационных работ и примерные задания для государственного экзамена. Приведены требования к выполнению описательной, расчетной и графической частей ГЭК и ГАК, последовательность проведения ГИА.

Содержание

Введение.....	4
1. Общие положения государственного экзамена.....	5
2. Цель проведения государственного экзамена.....	5
3. Задачи, решаемые в ходе государственного экзамена.....	5
4. Перечень документов и материалов, которыми разрешается пользоваться выпускнику на государственном экзамене.....	7
5. Перечень вопросов и заданий для государственного экзамена.....	7
5.1 Перечень теоретических вопросов на проверку знаний студентов.....	7
5.2 Перечень заданий на проверку умений студентов для государственного экзамена по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов».....	11
5.3 Перечень заданий на проверку умений и навыков студентов для государственного экзамена по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов».....	15
6. Организация государственного экзамена и работы государственной экзаменационной комиссии.....	45
7. Порядок оценки результатов государственного экзамена.....	46
8. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена.....	46
9. Рекомендации обучающемуся по подготовке к государственному экзамену.....	47
10. Цели и задачи выпускной квалификационной работы.....	
11 Этапы выполнения выпускной квалификационной работы.....	54
12 Выбор темы выпускной квалификационной работы.....	55
13 Структура выпускной квалификационной работы.....	55
14 Требования к содержанию структурных элементов работы.....	56
15 Требования к оформлению выпускной квалификационной работы	59
16 Порядок подготовки выпускной квалификационной работы к защите	61
Приложение	65

Введение

При подготовке бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профилю «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов» сдача государственного экзамена и выпускная квалификационная работа (ВКР) занимает важное место в оценке приобретенных компетенций студентом и умением применять их на практике. Студент, работая над ВКР и готовясь к государственному экзамену, должен базироваться на приобретенных им знаниях и конкретном материале сервисного предприятия, на котором проводилась преддипломная практика или на котором работает студент как очной, так и заочной формы обучения. При этом вопросы технологии, организации, экономики и планирования мероприятий и бизнес-процессов средств размещения и предприятий общественного питания, разрабатываемые в каждой ВКР, должны решаться исходя из задач, стоящих перед предприятием.

Основной целью методических указаний является ознакомление студентов с возможными теоретическими и примерными практико-ориентированными задачами государственного экзамена, тематикой ВКР, характером требований, предъявляемых к ВКР и порядком работы над ней.

В методических указаниях приводится материал по подготовке и сдаче государственного экзамена и выполнению дипломной работы, в том числе по объему, структуре, содержанию и требованиям к ВКР, изложены состав и последовательность этапов сдачи государственного экзамена и выполнения основных разделов ВКР.

Сдача государственного экзамена и защита ВКР является обязательным аттестационным испытанием итоговой государственной аттестации бакалавра направления 43.03.03 «Гостиничное дело». Выпускная квалификационная работа является завершающим этапом обучения по программе высшего образования, в которой выпускник должен показать свои способности решать сложные задачи в организации и управлении предприятиями гостинично-ресторанного бизнеса, умение обосновывать и защищать результаты исследования перед государственной аттестационной комиссией по приему и защите выпускной квалификационной работы.

Выпускные квалификационные работы могут основываться на обобщении выполненных курсовых работ и проектов и подготавливаться к защите в завершающий период теоретического обучения.

1. Общие положения по сдаче государственного экзамена

Порядок сдачи государственного экзамена регламентируется приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 года № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» и Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

К государственному экзамену допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования. Обучающимся и лицам, привлекаемым к процедуре приема государственного экзамена, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи. Государственный экзамен не может быть заменен оценкой, полученной выпускником в ходе освоения образовательной программы в рамках промежуточной аттестации. Государственный экзамен носит комплексный междисциплинарный характер.

2. Цель проведения государственного экзамена

Государственный экзамен проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы планируемым результатам освоения, сформулированным в общей характеристике образовательной программы, и требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 года № 515.

3. Задачи, решаемые в ходе государственного экзамена

На государственном экзамене проверяется сформированность следующих компетенций:

Код и наименование индикатора компетенций	Результаты освоения ОП ВО
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: способы постановки целей и задач сотрудникам предприятий индустрии гостеприимства Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: способы и методы контроля, основных инструментов контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: осуществлять контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом функций контроля и анализа
ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: сущность и модели качества, стандарты качества, методологические основы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	Знать: сущность и модели качества, стандарты качества, методологические основы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: осуществлять гостинично-ресторанные услуги в соответствии с заявленным качеством и обеспечивать их стандартизацию и сертификацию Владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством, стандартами и сертификатами
ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка гостинично-ресторанных услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов	Знать: характеристики рынка гостинично-ресторанных услуг, системы управления эффективностью бизнеса и перспективы развития маркетинговых информационных систем предприятий индустрии гостеприимства Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостинично-ресторанных

	услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов. Владеть: навыками исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-4.2. Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий	Знать: основные методы продаж гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий Уметь: Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий Владеть: навыками применения на практике основных методов продаж гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий для организации продажи и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Знать: способы продвижения услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет Уметь: осуществлять продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет Владеть: навыками применения на практике основных методов продвижения гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий для организации продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Знать: принципы и методы создания системы контроля работы персонала департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства Уметь: осуществлять контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; Владеть: навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства, следить за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания, и обеспечения качества гостинично-ресторанного продукта; навыками организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников; навыками организации контроля исполнения персоналом принятых решений
ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостинично-ресторанных услуг, основы организации деятельности средств размещения и предприятий питания; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса Уметь: применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса, а также осуществлять мотивацию персонала Владеть: навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятий питания; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)

4. Перечень документов и материалов, которыми разрешается пользоваться выпускнику на государственном экзамене

Для выполнения практико-ориентированных заданий разрешено использовать калькуляторы.

5. Перечень вопросов и заданий для государственного экзамена

5.1 Перечень теоретических вопросов на проверку знаний студентов

«Сервисная деятельность»

1. Определение сервисной деятельности с учетом разных подходов.
2. Сущность сервисной деятельности с позиции экономических и социальных отношений в обществе.
3. Определение услуги и товара, особенности услуг в отличие от товара.
4. Субъекты сервисной деятельности: виды, задачи, принципы, значения их деятельности.
5. Сервисный продукт: понятие, компоненты, ресурсы, отличие от единичной услуги.
6. Предприятие сервиса с позиции системной целостности, ее подсистемы.
7. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
8. Понятие «контактной зоны», как сферы реализации сервисной деятельности.
9. Теория и практика сервиса с учетом национальных, религиозных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
10. Понятие об основных и дополнительных услугах на примере гостиничного продукта.

«Организация гостиничного бизнеса»

11. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
12. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
13. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
14. Стандартизация и классификация средств временного размещения
15. Роль и необходимость эффективного кадрового обеспечения в индустрии гостеприимства.
16. Особенности работы с персоналом в гостиничном бизнесе.
17. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов.
18. Роль индустрии гостеприимства в развитии экономики.
19. Последствия и результаты глобализации в гостиничном бизнесе.
20. Роль автоматизации и компьютеризации в гостиничном бизнесе
21. Особенности качественного обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе, факторы, на него влияющие.
22. Коллективные средства размещения и их классификация.
23. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие гостиничную деятельность в Российской Федерации.
24. Сертификация гостиничных услуг: сущность и понятия.
25. Гостиничные цепи, сети и консорциумы в России и за рубежом.
26. Субъекты рынка гостинично-ресторанных услуг: основные направления их взаимодействия.

27. Пути повышения культуры и качества обслуживания в индустрии гостеприимства на современном этапе развития гостиничного бизнеса.

«Организация и технология работы гостиничных служб»

- 28. Организационная структура управления гостиницей.
- 29. Характеристика основных гостиничных служб.
- 30. Структура основных служб гостиницы (служба на выбор).
- 31. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.
- 32. Стил в обслуживании гостей.
- 33. Требования предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
- 34. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа.
- 35. Порядок регистрации и размещения гостей.
- 36. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
- 37. Особенности работы службы прима и размещения.
- 38. Особенности работы службы бронирования.
- 39. Особенности работы службы обслуживания.
- 40. Особенности работы службы общественного питания.
- 41. Особенности работы службы безопасности.
- 42. Особенности работы службы маркетинга и связи с общественностью.
- 43. Особенности работы служб: вспомогательной и дополнительной.
- 44. Классификация гостиничных номеров на современном этапе развития гостиничного бизнеса.
- 45. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе.

«Техника и технологии сервисной деятельности»

- 46. Роль и значимость технологий сервисной деятельности.
- 47. Технология как инструмент конкуренции на рынке гостиничных услуг.
- 48. Технология предоставления услуг регистрации и размещения гостя.
- 49. Технология предоставления транспортных услуг в гостинице.
- 50. Технология предоставления услуг питания в гостиницах.
- 51. Технология предоставления услуг кейтеринга.
- 52. Роль и значимость туристских формальностей в организации гостиничного обслуживания.
- 53. Роль и значимость ресурсного потенциала в индустрии гостеприимства.
- 54. Предмет и сущность технологии сервисной деятельности.
- 55. Современные технологии в сервисной деятельности.
- 56. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов.
- 57. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности.
- 58. Технология создания и управления брендом.
- 59. Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности.
- 60. Технология организации и проведения выставок, совещаний, конференций, презентаций.

«Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме»

- 61. Анализ использования персонала организации.
- 62. Анализ прибыли от продажи продукции.
- 63. Анализ объема и ассортимента продукции.
- 64. Анализ платежеспособности и ликвидности.

65. Анализ производительности труда.
66. Анализ системы бюджетирования.
67. Анализ финансовой независимости.
68. Анализ формирования чистой прибыли.
69. Анализ цены и структуры капитала.
70. Анализ эффективности использования оборотных средств.
71. Ассортиментная политика и планирование ассортимента.
72. Анализ себестоимости гостиничного продукта.
73. Методы оценки эффективности инвестиций.
74. Назначение и основные цели бизнес-плана.
75. Расчёт и оценка финансовых коэффициентов ликвидности.
76. Расчет и оценка финансовых коэффициентов ликвидности. Расчет и оценка платежеспособности.

77. Система показателей рентабельности и методика их расчета.

«Маркетинг в сервисе и туризме»

78. Качество и конкурентоспособность гостиничной услуги, соотношение понятий.
79. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства.
80. Услуга в сервисе и ее потребительская ценность.
81. Позиционирование сервисного продукта.
82. Сущность и значение бренда в сервисе.
83. Сервисный франчайзинг: сущность, виды.
84. Специфика условий, форм и методов продвижения гостинично-ресторанных услуг.
85. Особенности рекламной деятельности на рынке гостинично-ресторанных услуг.
86. Планирование, организация и контроль маркетинговой деятельности на предприятии индустрии гостеприимства.
87. Удовлетворенность клиента и его лояльность.
88. Методы получения обратной связи от клиентов: система реагирования на претензии.
89. Концепция аудита маркетинга услуг. Аудит внешнего, внутреннего и интерактивного маркетинга.
90. Маркетинг в гостиничном бизнесе.
91. Маркетинг в системе управления транспортными услугами.
92. Маркетинг в сфере общественного питания.

«Менеджмент в сервисе и туризме»

93. В чем состоят отличительные особенности централизованного и децентрализованного управления в средствах размещения (преимущества и недостатки)?
94. В чем состоят цели и задачи кадрового планирования? Каковы основные предпосылки совершенствования кадрового планирования?
95. Какие принципы и функции используются на практике в управлении персоналом на предприятии?
96. Какую роль играют мотивационные системы и модели в повышении эффективности управления персоналом?
97. Какова взаимосвязь между выбранным (применяемым) методом (стилем) управления и конечными результатами работы (производительность труда)?
98. Какие факторы (внутренние и внешние) оказывают наибольшее влияние на управление предприятием индустрии гостеприимства?
99. Какие личностные характеристики менеджера влияют на принятие управленческого решения?

100. Какие факторы определяют качество управленческого решения?
101. Менеджеры в системе управления: как осуществляется их подбор в соответствии с общепринятыми и корпоративными критериями (методы формы подбора и расстановки).
102. Какие методы контроля применяются на практике в управлении предприятиями индустрии гостеприимства?
103. Какие методы используются при выборе оргструктур управления в производственных подразделениях (обоснование необходимости и оптимальности оргструктуры)?
104. Какие методы сбыта продукции можно считать наиболее эффективными?
105. Демократический стиль управления: какими методами осуществляется делегирование полномочий? Какие виды полномочий можно делегировать? Планирование делегирования полномочий. Правомерность делегирования полномочий.
106. Мотивационные модели управления: кем и как они разрабатываются, какова их социально-экономическая эффективность?
107. Культура организаций: какими методами устраняются возникшие конфликты и как ими надо управлять?

«Инновации в сервисе»

108. Роль инноваций в гостинично-ресторанном бизнесе.
109. Система показателей оценки общей экономической эффективности инноваций.
110. Современные инновационные технологии гостиничной индустрии.
111. Инновации в развитии современного гостиничного бизнеса (описание опыта инновационных технологий отелей мира).
112. Инновации в ресторанном бизнесе (описание опыта инновационных технологий отелей мира).
113. Инновации в рекламной деятельности и продвижении гостинично-ресторанного продукта.
114. Инновации в сфере общественного питания. Необычные рестораны.
115. Классификация инноваций.
116. Инновации в области коммуникации.
117. Сущность и структура инновационного проекта.

«Основы деятельности предприятий питания»

118. Требования к содержанию информации о пищевых продуктах.
119. Принципы рационального питания.
120. Характерные особенности питания для отдельных групп населения
121. Понятие о структуре производства мест общественного питания и основных направлениях ее совершенствования.
122. Зонирование предприятий питания и роль инфраструктурных коммуникаций в процессе их работы.
123. Организация работы заготовочных цехов.
124. Организация работы специализированных цехов.
125. Организация работы складской группы.
126. Общие технологические требования к производству продуктов питания.
127. Санитарные требования к производству продуктов питания.
128. Санитарные требования к производству напитков.

«Правоведение»

129. Юридическая ответственность
130. Объекты гражданских правоотношений и права на них.
131. Основы предпринимательского права.
132. Физические и юридические лица.
133. Основы экологического права.
134. Основы трудового права.
135. Трудовой договор.
136. Регулирование труда и отдыха.
137. Трудовая ответственность.

«Организация обслуживания в сфере общественного питания»

138. Самообслуживание потребителей в индустрии гостеприимства.
139. Методы продвижения продукции предприятий сферы ресторанного бизнеса.
140. Мерчандайзинг общественного питания.
141. Основные и вспомогательные столовые приборы. Ассортимент столового белья.
142. Виды оборудования и мебели в торговом зале.
143. Предварительная сервировка стола при осуществлении обслуживания клиентов (на выбор вид обслуживания).
144. Эстетические элементы в сервировке стола.
145. Требования, предъявляемые к официантам.
146. Требования к оформлению меню и их виды.
147. Порядок приема и выполнение заказов на обслуживание банкетов.
148. Кейтеринг, как форма обслуживания в ресторанном бизнесе: общие требования и особенности.
149. Основные формы отношений по дипломатическому протоколу и их характеристика.
150. Особенности организации банкетных приемов.

**5.2 Перечень заданий на проверку умений студентов для
государственного экзамена по направлению 43.03.03 «Гостиничное
дело», профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных,
развлекательных комплексов»**

Задание №1

Тема: Характеристика основных служб отеля

Уборка номерного фонда осуществляется в следующей последовательности:

Ответ:

1. Уборка в занятых помещениях
2. Уборка в забронированных номерах
3. Уборка номеров, только что освободившихся от проживающих гостей

Задание №2

Тема: Характеристика основных служб отеля

Определите поэтапный порядок технологического цикла обслуживания гостей в отеле:

1. Бронирование
2. Регистрация по прибытии и возможная предварительная оплата
3. Размещение в номере
4. Различные виды обслуживания в процессе проживания

5. Окончательный расчет при выбытии

Задание №3

Тема: Характеристика основных служб отеля

Расположите в правильной последовательности этапы качественной работы с отзывами клиентов в гостинице:

1. Отслеживать
2. Транслировать
3. Анализировать и отвечать
4. Генерировать новые отзывы

Задание №4

Тема: Конфликтные ситуации в индустрии гостеприимства и пути их разрешения

Установите последовательность разрешения проблем и конфликтных ситуаций гостей:

1. Раскрытие характера жалобы
2. Исследование и анализ жалобы
3. Разрешение проблемы с учетом стратегии и политики компании
4. Распространение по отделам статистики жалоб и предлагаемые пути их решения

Задание №5

Тема: Правила ведения деловой переписки

Расположите в правильной последовательности основные элементы письма в ответ на запрос бронирования:

1. Формулировка темы
2. Благодарность за запрос
3. Предложение различных вариантов размещения или решения проблемы
4. Завершение письма, согласно этикету деловой переписки

Задание №6

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения

Расположите в правильной последовательности действия при приеме устной жалобы:

1. Поблагодарить клиента
2. Принести извинения
3. Пообещать немедленно принять меры
4. Быстро исправить ошибку
5. Проверить доволен ли клиент

Задание №7

Тема: Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице

Порядок приема гостей в отеле:

1. Встреча гостя
2. Оформление документов
3. Сопровождение в номер
4. Предоставление информации о работе хозяйств, предоставляющих различные услуги

Задание №8

Тема: Характеристика основных служб отеля

Расположите в правильной последовательности виды уборки по длительности (от меньшей к большей):

1. Текущая уборка
2. Текущая уборка со сменой белья
3. Уборка после отъезда гостя
4. Вечерний сервис

Задание №9

Тема: Культура поведения персонала гостиниц

Расположите в правильной последовательности подачу блюд в ресторане по международным стандартам обслуживания:

1. Детям
2. Женщинам по возрасту

3. Мужчинам по возрасту

Задание №10

Тема: Организация работы гостиничных служб

Расположите в правильной последовательности выполнение функций горничной при уборке номера после выезда гостя:

1. Приемка номера;
2. Смена постельного белья и полотенец;
3. Замена информации, имеющейся в номере.

Задание №11

Тема: Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице

Установите последовательность правильного алгоритма расселения гостей:

1. Встреча;
2. Регистрация;
3. Вручение ключа;
4. Сопровождение до номера.

Задание №12

Тема: Характеристика основных служб отеля

Установите порядок указания сведений журнала регистрации иностранных граждан формы 2-Г:

1. Номер регистрации (тот же номер стоит в штампе регистрации в визе);
2. Дату и время регистрации;
3. Паспортные данные;
4. КПП въезда;
5. Маршрут следования и наименование организации, в которую он прибыл;
6. Номер комнаты;
7. Срок действия визы.

Задание №13

Тема: Характеристика основных служб отеля

Установите правильный порядок заселения гостя при его регистрации на стойке службы приема и размещения без предварительного бронирования:

1. Администратор приветствует гостя и интересуется, чем может помочь, а также уточняет имя гостя
2. Регистрирует гостя и уточняет запрос (категория номера, даты, питание, количество гостей) и называет полную стоимость проживания
3. Уточняет желает ли гость остановиться в отеле и проверяет свободен ли номер и его чистоту
4. Спрашивает паспорт и вносит данные гостя в базу
5. Просит гостя заполнить форму регистрации и подписать
6. Уточняет форму оплаты, а после оплаты выдает гостю чеки и ключ от комнаты
7. Информировать о месторасположении комнаты, услугах отеля, времени выезда и желает хорошего дня

Задание №14

Тема: Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия

Установите последовательность элементов типовой пирамидной структуры управления гостиницей:

1. Институциональный уровень
2. Управленческий уровень

3. Технический уровень

Задание №15

Тема: Организация работы гостиничных служб

Установите последовательность процессов, для обеспечения безопасности и качества пищевых продуктов:

1. Приобретение продуктов питания
2. Транспортировка
3. Хранение
4. Обработка и приготовление, размораживание и замораживание
5. Реализация
6. Утилизация

Задание №16

Тема: Организация работы гостиничных служб

Установите в правильном порядке принципы концепции ХАССП:

1. Анализ рисков и угроз;
2. Выявление критических контрольных точек (ККТ);
3. Установление критических пределов для ККТ;
4. Внедрение процедур мониторинга ККТ;
5. Внедрение корректирующих действий;
6. Внедрение системы учёта;
7. Внедрение внутреннего аудита.

Задание №17

Тема: Организация работы гостиничных служб

Установите последовательность семи принципов ХАССП.

1. Анализ рисков и угроз
2. Выявление критических контрольных точек (ККТ)
3. Установление критических пределов для ККТ
4. Внедрение процедур мониторинга ККТ
5. Внедрение корректирующих действий
6. Внедрение системы учёта
7. Внедрение внутреннего аудита

Задание №18

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения

Расставьте в правильной последовательности действия сотрудника при проблеме – «заказ на завтрак был выполнен более чем за 30 минут»:

1. Предложение знака внимания (подарка) от отеля
2. Обязательная запись в «Книге передачи смен» отдела
3. Устное извинение
4. Предложение решения, а затем решение проблемы

Задание №19

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения

Расставьте в правильной последовательности действия сотрудника при проблеме – «задержка побудки и предоставления кофе или чая»:

1. Обязательная запись в «Книге передачи смен» отдела
2. Обязательное уведомление менеджера отеля, менеджера службы организации питания или дежурного менеджера отеля в течение того же дня
3. Устное извинение
4. Письменное извинение или ваза с фруктами

Задание №20

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения

Установите последовательность эффективного оформления претензии гостем:

1. Претензия должна быть оформлена в двух экземплярах;
2. Не преувеличивать то, что на самом деле произошло;
3. Перечислить сотрудников, недобросовестно выполнявших свои обязанности, а также тех, кто пытался помочь вам;
4. Приложить документ, подтверждающий претензию;
5. Предложить варианты, как гостиница может исправить положение и удовлетворить жалобу.

Задание №21

Тема: Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения

Установите правильную последовательность алгоритма поведения сотрудника при жалобе гостя:

1. Оставайтесь спокойным и внимательным;
2. Дайте гостю высказаться;
3. Выяснить все детали;
4. Предпримите действия;
5. Снимайте напряжение и благодарите клиента за понимание.

Задание №22

Тема: Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб

Укажите правильную последовательность начала работы над сайтом гостиницы:

1. Определить целевую аудиторию
2. Понять позицию на рынке
3. Выделить УТП объекта
4. Создать контент с учетом интересов ЦА

Задание №23

Тема: Организация работы гостиничных служб

Укажите последовательность определения УТП (уникального торгового предложения):

1. Определяем сильные стороны и возможности объекта
2. Определяем потребности ЦА
3. Сравниваем возможности и потребности, выделяем совпадения
4. Сравниваем полученные совпадения с сильными сторонами конкурентов
5. Методом исключения получаем УТП объекта

Задание №24

Тема: Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб

Укажите последовательность ступеней запуска SMM – кампании:

1. Придумываем позиционирование объекта специально для соцсетей
2. Создаем и оформляем страницу
3. Подбираем первые аудитории в рекламном кабинете
4. Создаем контент-стратегию и план постов на месяц
5. Начинаем размещать посты

Задание №25

Тема: Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия

Установите последовательность стратегической части составления маркетингового плана:

1. Анализ конкурентов
2. Разработка рыночной стратегии
3. SWOT - анализ

5.3 Перечень заданий на проверку умений и навыков студентов для государственного экзамена по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Задание 1

Описание задачи: «Задача на распределение номерного фонда»

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«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;
- 3 номера с отдельными кроватями для сотрудников (6 человека).

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель, вам необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

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 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости.

	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+2 реб	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+2 реб	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		

При выполнении задания ставятся следующие цели:

1. Распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.
2. Дать объяснение в служебной записке.

При выполнении задания ставятся следующие задачи:

1. Разместить экипаж согласно запросу
2. Разместить гостей из списка на заезд.
3. Продемонстрировать навыки принятия сложных решений в нестандартных ситуациях.
4. Продемонстрировать аналитические навыки.
5. Продемонстрировать знания технологического цикла обслуживания гостей.

Задание 2

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Проанализируйте отчет ночного аудита. Подготовьте доклад по результатам деятельности данного отеля.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ)

После защиты доклада члены комиссии задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если студент ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то члены комиссии могут также задать дополнительные вопросы.

Отчёт ночного аудита

NA – Manager Report									
				2022	2022	2022	2021	2021	2021
				DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH	YEAR
Total Rooms in Hotel				200	200	24200	200	200	24200
Out of Order Rooms				100	100	12100	0	0	0
Total Rooms in Hotel minus OOO				100	100	12100	200	200	24200
Complimentary Rooms				0	0	12	1	1	21
House Use Rooms				0	0	0	2	2	242
Rooms Occupied				49	49	10929	40	40	12945
Rooms Occupied minus Comp and House Us				49	49	10917	37	37	12682
Rooms Occupied minus House Use				49	49	10929	38	38	12703
Rooms Occupied minus Comp				49	49	10917	39	39	12924
% Rooms Occ minus OOO				49,00	49,00	90,32	20,00	20,00	53,49
% Rooms Occ minus Comp				24,50	24,50	45,11	19,50	19,50	53,40
% Rooms Occ minus House				24,50	24,50	45,16	19,00	19,00	52,49
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO				49,00	49,00	90,22	18,50	18,50	52,40
% Rooms Occ				24,50	24,50	45,16	20,00	20,00	53,49
Room Revenue				212 380,69	212 380,69	47 411 250,06	192 956,50	192 956,50	53 356 900,70
Food and Beverage Revenue				165 826,27	165 826,27	36 470 192,40	137 826,07	137 826,07	44 464 083,92
Other Revenue				64 652,54	64 652,54	14 432 845,76	58 739,46	58 739,46	38 112 071,93
Total Revenue				442 859,50	442 859,50	98 314 288,22	389 522,04	389 522,04	135 933 056,55
Revenue per Available Room minus OOO				2 123,81	2 123,81	3 918,29	964,78	964,78	2 204,83
ADR				4 334,30	4 334,30	4 338,11	4 823,91	4 823,91	4 121,82
ADR minus Comp				4 334,30	4 334,30	4 342,88	4 947,60	4 947,60	4 128,51
ADR minus House				4 334,30	4 334,30	4 338,11	5 077,80	5 077,80	4 200,34
ADR minus Comp and House				4 334,30	4 334,30	4 338,11	5 077,80	5 077,80	4 200,34
In-House Adults				58	58	15300	54	54	16828
In-House Children				4	4	436	6	6	523
Total In-House Persons				62	62	15736	60	60	17351
Member Persons In-House				9	9	999	10	10	822
VIP Persons In-House				1	1	410	2	2	521
Company Rooms In-House				27	27	5465	25	25	6302
Travel Agent Rooms In-House				10	10	2567	12	12	3398
Birthdays In-House				1	1	3	0	0	4

При выполнении задания ставятся следующие цели:

1. Проанализировать отчет ночного аудита.
2. Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля.

При выполнении задания ставятся следующие задачи:

1. Произвести сравнительный анализ KPI по годам
2. Произвел сравнительный анализ KPI по месяцам
3. Произвел сравнительный анализ KPI по дням

4. Продемонстрировать навыки анализа ключевых показателей эффективности (KPI) работы отеля.
5. Продемонстрировать навыки работы с аудиторией.

Задание 3

Описание задания: «Задача на распределение номерного фонда»

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с отдельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя свое решение.

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 3 человек. 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.

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.

*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*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	SupTW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:

Номер на выезде:

Номер свободен:

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
-------	---------------	--------------	------------------	---------------------------	---------------	------------------------------

	й					
Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		
Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		
Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms. Torres	2вз+1 мл	3	STD F	Постоянные гости		

При выполнении задания ставятся следующие цели:

1. Распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.
2. Дать объяснение в служебной записке.

При выполнении задания ставятся следующие задачи:

1. Разместить экипаж согласно запросу
2. Разместить гостей из списка на заезд.
3. Продемонстрировать навыки принятия сложных решений в нестандартных ситуациях.
4. Продемонстрировать аналитические навыки.
5. Продемонстрировать знания технологического цикла обслуживания гостей.

Задание 4

Задание Отчёт ночного аудита

показатели	2020 день	2020 месяц	2020 год	2021 день	2021 месяц	2021 год
Total Rooms in Hotel	220	1100	7920	220	1100	7920
Out of Order Rooms	113	565	4068	113	565	4068
Total Rooms in Hotel minus OOO	107	535	3852	107	535	3852
Day Use Rooms	1	6	8	0	0	0
Complimentary Rooms	0	0	0	0	0	0
House Use Rooms	10	50	360	0	0	0
Rooms Occupied	59	390	2100	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp and House Use	49	340	1740	49	342	1800
Rooms Occupied minus House Use	49	340	1740	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp	59	390	2100	49	342	1800
% Rooms Occ minus OOO	55,14	72,90	54,52	45,79	63,93	46,73
% Rooms Occ minus Comp	26,82	35,45	26,52	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus House	22,27	30,91	21,97	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	45,79	63,55	45,17	45,79	63,93	46,73
% ROOMS OCC	26,82	35,45	26,52	22,27	31,09	22,73
Room Revenue	122 380,69	972 212,06	5 611 250,06	120 000,50	1 050 000,17	6 356 900,70
Food and Beverage Revenue	18 072,03	165 826,27	726 675,70	20 000,15	196 500,10	800 567,50
Other Revenue	1 703,39	4 652,54	51 450,30	2 000,00	5 106,24	48 900,00
Total Revenue	142 156,11	1 142 690,87	6 389 376,06	142 000,65	1 251 606,51	7 206 368,20
Revenue per Available Room minus OOO	1 143,74	1 817,22	1 456,71	1 121,50	1 962,62	1 650,29
ADR	2 074,25	2 492,85	2 672,02	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus Comp	2 074,25	2 492,85	2 672,02	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus House	2 497,57	2 859,45	3 224,86	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus Comp and House	2 497,57	2 859,45	3 224,86	2 448,99	3 070,18	3 531,61
In-House Adults	78	427	2808	80	520	3111
In-House Children	2	2	36	4	6	46
Total In-House Persons	80	429	2844	84	526	3157
Member Persons In-House	80	418	2800	84	502	3050
VIP Persons In-House	0	11	44	0	24	107
Company Rooms In-House	9	88	158	10	50	102
Travel Agent Rooms	0	1	10	2	3	10

In-House						
Group Rooms In-House	59	379	2059	49	332	1750
Birthdays In-House	1	87	218	2	98	302
Arrival Rooms	27	153	348	20	120	398
Departure Rooms	0	11	41	0	10	50

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Проанализируйте отчет ночного аудита. Подготовьте доклад по результатам деятельности данного отеля.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ)

После защиты доклада члены комиссии задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если студент ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то члены комиссии могут также задать дополнительные вопросы.

Задание 5

Описание задания: «Задача на распределение номерного фонда»

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с отдельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчёт о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

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 3 человек. 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.

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.

*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*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	SupTW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:

Номер на выезде:

Номер свободен:

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/over booking
Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evgaz (есть корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		
Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		

Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		
Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms. Torres	2вз+1м л	3	STD F	Постоянные гости		

При выполнении задания ставятся следующие цели:

1. Распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.
2. Дать объяснение в служебной записке.

При выполнении задания ставятся следующие задачи:

1. Разместить экипаж согласно запросу
2. Разместить гостей из списка на заезд.
3. Продемонстрировать навыки принятия сложных решений в нестандартных ситуациях.
4. Продемонстрировать аналитические навыки.
5. Продемонстрировать знания технологического цикла обслуживания гостей.

Задание 6

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Отчёт ночного аудита

показатели	2020 день	2020 месяц	2020 год	2021 день	2021 месяц	2021 год
Total Rooms in Hotel	220	1100	7920	220	1100	7920
Out of Order Rooms	100	502	3868	113	565	4068
Total Rooms in Hotel minus OOO	120	598	4052	107	535	3852
Day Use Rooms	1	6	8	0	2	0
Complimentary Rooms	0	0	0	0	0	0
House Use Rooms	10	50	340	0	0	0
Rooms Occupied	69	402	2122	49	360	2109
Rooms Occupied minus Comp and House Use	59	352	1782	49	360	2109
Rooms Occupied minus House Use	59	352	1782	49	360	2109

Rooms Occupied minus Comp	69	402	2122	49	360	2109
% Rooms Occ minus OOO	57,50	67,22	52,37	45,79	67,29	54,75
% Rooms Occ minus Comp	31,36	36,55	26,79	22,27	32,73	26,63
% Rooms Occ minus House	26,82	32,00	22,50	22,27	32,73	26,63
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	49,17	58,86	43,98	45,79	67,29	54,75
% ROOMS OCC	31,36	36,55	26,79	22,27	32,73	26,63
Room Revenue	242 380,69	1 172 212,06	6 111 250,06	160 000,50	1 050 000,17	7 456 900,70
Food and Beverage Revenue	18 072,03	145 826,27	526 675,70	20 000,15	196 500,10	900 567,50
Other Revenue	1 703,39	6 652,54	71 450,30	2 000,00	5 106,24	48 900,00
Total Revenue	262 156,11	1 324 690,87	6 709 376,06	182 000,65	1 251 606,51	8 406 368,20
Revenue per Available Room minus OOO	2 019,84	1 960,22	1 508,21	1 495,33	1 962,62	1 935,85
ADR	3 512,76	2 915,95	2 879,95	3 265,32	2 916,67	3 535,75
ADR minus Comp	3 512,76	2 915,95	2 879,95	3 265,32	2 916,67	3 535,75
ADR minus House	4 108,15	3 330,15	3 429,43	3 265,32	2 916,67	3 535,75
ADR minus Comp and House	4 108,15	3 330,15	3 429,43	3 265,32	2 916,67	3 535,75
In-House Adults	78	427	2808	80	520	3111
In-House Children	2	2	36	4	6	46
Total In-House Persons	80	429	2844	84	526	3157
Member Persons In-House	80	418	2800	84	502	3050
VIP Persons In-House	0	11	44	0	24	107
Company Rooms In-House	9	88	158	10	50	102
Travel Agent Rooms In-House	0	1	10	2	3	10
Group Rooms In-House	69	391	2081	49	350	2059
Birthdays In-House	1	87	218	2	98	302
Arrival Rooms	27	153	348	20	120	398
Departure Rooms	0	11	41	0	10	50

Отчёт ночного аудита проанализировать и на защите эксперты задают дополнительные вопросы :

По какой причине доступных к продаже номеров в 2020 оказалось меньше, чем в 2021?

Почему при большем значении показателя Rooms Occupied за 2021 год, показатель Revenue per Available Room minus OOO выше в 2020?

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Проанализируйте отчет ночного аудита. Подготовьте доклад по результатам деятельности данного отеля.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ)

После защиты доклада члены комиссии задают следующие дополнительные

вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если студент ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то члены комиссии могут также задать дополнительные вопросы.

Задание 7

Описание задания: «Задача на распределение номерного фонда»

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате экстренной отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с отдельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя свое решение.

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 3 человек. 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.

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.

*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*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	SupTW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:

Номер на выезде:

Номер свободен

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		
Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Новые гости		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Новые гости		
Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		

Ms. Torres	2вз+1мл	3	STD F	Постоянные гости		
------------	---------	---	-------	------------------	--	--

При выполнении задания ставятся следующие цели:

1. Распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.
2. Дать объяснение в служебной записке.

При выполнении задания ставятся следующие задачи:

1. Разместить экипаж согласно запросу
2. Разместить гостей из списка на заезд.
3. Продемонстрировать навыки принятия сложных решений в нестандартных ситуациях.
4. Продемонстрировать аналитические навыки.
5. Продемонстрировать знания технологического цикла обслуживания гостей.

Задание 8

Описание задания – «Анализ отчёта ночного аудита»

Отчёт ночного аудита

показатели	2020 день	2020 месяц	2020 год	2021 день	2021 месяц	2021 год
Total Rooms in Hotel	220	1100	7920	220	1100	7920
Out of Order Rooms	113	565	4068	113	565	4068
Total Rooms in Hotel minus OOO	107	535	3852	107	535	3852
Day Use Rooms	1	6	8	0	2	0
Complimentary Rooms	0	0	0	0	0	0
House Use Rooms	10	50	340	0	0	0
Rooms Occupied	49	330	2000	107	420	2500
Rooms Occupied minus Comp and House Use	39	280	1660	107	420	2500
Rooms Occupied minus House Use	39	280	1660	107	420	2500
Rooms Occupied minus Comp	49	330	2000	107	420	2500
% Rooms Occ minus OOO	45,79	61,68	51,92	100,00	78,50	64,90
% Rooms Occ minus Comp	22,27	30,00	25,25	48,64	38,18	31,57
% Rooms Occ minus House	17,73	25,45	20,96	48,64	38,18	31,57
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	36,45	52,34	43,09	100,00	78,50	64,90
% ROOMS OCC	22,27	30,00	25,25	48,64	38,18	31,57
Room Revenue	142 380,69	872 212,06	5 111 250,06	224 040,20	1 250 000,17	7 456 900,70
Food and Beverage Revenue	18 072,03	145 826,27	526 675,70	20 000,15	196 500,10	900 567,50
Other Revenue	1 703,39	6 652,54	71 450,30	2 000,00	5 106,24	48 900,00
Total Revenue	162 156,11	1 024 690,87	5 709 376,06	246 040,35	1 451 606,51	8 406 368,20

Revenue per Available Room minus OOO	1 330,66	1 630,30	1 326,91	2 093,83	2 336,45	1 935,85
ADR	2 905,73	2 643,07	2 555,63	2 093,83	2 976,19	2 982,76
ADR minus Comp	2 905,73	2 643,07	2 555,63	2 093,83	2 976,19	2 982,76
ADR minus House	3 650,79	3 115,04	3 079,07	2 093,83	2 976,19	2 982,76
ADR minus Comp and House	3 650,79	3 115,04	3 079,07	2 093,83	2 976,19	2 982,76
In-House Adults	68	347	2404	131	520	3111
In-House Children	2	2	36	4	6	46
Total In-House Persons	70	349	2440	135	526	3157
Member Persons In-House	60	338	2000	127	502	3050
VIP Persons In-House	10	11	440	8	24	107
Company Rooms In-House	9	88	158	0	50	102
Travel Agent Rooms In-House	0	1	10	0	3	10
Group Rooms In-House	49	319	1959	87	410	2450
Birthdays In-House	1	87	218	0	98	302
Arrival Rooms	27	153	348	20	120	398
Departure Rooms	0	11	41	0	10	50

Отчёт ночного аудита проанализировать и на защите эксперты задают дополнительные вопросы :

Почему за представленный день 2020 года значения показателей ADR minus Comp and House и Revenue per Available Room minus OOO одинаковы?

В день какого года отель работал эффективнее?

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Проанализируйте отчет ночного аудита. Подготовьте доклад по результатам деятельности данного отеля.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ)

После защиты доклада члены комиссии задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если студент ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то члены комиссии могут также задать дополнительные вопросы.

Задание 9

Описание задания: «Задача на распределение номерного фонда»

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате экстренной отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с отдельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя свое решение.

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 3 человек. 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.

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.

*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*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	SupTW

Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:

Номер на выезде:

Номер свободен:

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь
Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evgaz (есть корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		
Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		
Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms. Torres	2вз+1мл	3	STD F	Постоянные гости		

При выполнении задания ставятся следующие цели:

1. Распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.
2. Дать объяснение в служебной записке.

При выполнении задания ставятся следующие задачи:

1. Разместить экипаж согласно запросу
2. Разместить гостей из списка на заезд.
3. Продемонстрировать навыки принятия сложных решений в нестандартных ситуациях.
4. Продемонстрировать аналитические навыки.
5. Продемонстрировать знания технологического цикла обслуживания гостей.

Задание 10

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Отчёт ночного аудита

показатели	2020 день	2020 месяц	2020 год	2021 день	2021 месяц	2021 год
Total Rooms in Hotel	220	1100	7920	220	1100	7920
Out of Order Rooms	80	360	2800	80	360	2800
Total Rooms in Hotel minus OOO	140	740	5120	140	740	5120
Day Use Rooms	1	6	8	0	0	0
Complimentary Rooms	0	0	0	0	0	0
House Use Rooms	10	50	360	0	0	0
Rooms Occupied	90	460	2360	49	460	1800
Rooms Occupied minus Comp and House Use	80	410	2000	49	460	1800
Rooms Occupied minus House Use	80	410	2000	49	460	1800
Rooms Occupied minus Comp	90	460	2360	49	460	1800
% Rooms Occ minus OOO	64,29	62,16	46,09	35,00	62,16	35,16
% Rooms Occ minus Comp	40,91	41,82	29,80	22,27	41,82	22,73
% Rooms Occ minus House	36,36	37,27	25,25	22,27	41,82	22,73
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	57,14	55,41	39,06	35,00	62,16	35,16
% ROOMS OCC	40,91	41,82	29,80	22,27	41,82	22,73
Room Revenue	182 380,69	1 272 212,06	6 611 250,06	120 000,50	1 750 000,17	6 356 900,70
Food and Beverage Revenue	18 072,03	165 826,27	726 675,70	20 000,15	196 500,10	800 567,50
Other Revenue	1 703,39	4 652,54	51 450,30	2 000,00	5 106,24	48 900,00
Total Revenue	202 156,11	1 442 690,87	7 389 376,06	142 000,65	1 951 606,51	7 206 368,20
Revenue per Available Room minus OOO	1 302,72	1 719,21	1 291,26	857,15	2 364,87	1 241,58
ADR	2 026,45	2 765,68	2 801,38	2 448,99	3 804,35	3 531,61
ADR minus Comp	2 026,45	2 765,68	2 801,38	2 448,99	3 804,35	3 531,61
ADR minus House	2 279,76	3 102,96	3 305,63	2 448,99	3 804,35	3 531,61
ADR minus Comp and House	2 279,76	3 102,96	3 305,63	2 448,99	3 804,35	3 531,61

In-House Adults	105	511	2808	80	488	2460
In-House Children	2	2	36	4	6	46
Total In-House Persons	107	513	2844	84	494	2506
Member Persons In-House	50	360	1860	35	398	1200
VIP Persons In-House	57	153	984	49	96	1306
Company Rooms In-House	9	88	158	10	50	102
Travel Agent Rooms In-House	0	1	10	2	3	10
Group Rooms In-House	90	449	2319	49	450	1750
Birthdays In-House	1	87	218	2	98	302
Arrival Rooms	37	180	420	20	120	398
Departure Rooms	0	11	41	0	10	50

Отчёт ночного аудита проанализировать и на защите эксперты задают дополнительные вопросы :

Почему при одинаковом значении показателей Rooms Occupied за месяц 2020 и 2021, Room Revenue за месяц 2020 года оказался выше сравнительного периода?

Как структура каналов бронирования повлияла на показатель Room Revenue за месяц 2020 и 2021 г?

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Проанализируйте отчет ночного аудита. Подготовьте доклад по результатам деятельности данного отеля.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ)

После защиты доклада члены комиссии задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если студент ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то члены комиссии могут также задать дополнительные вопросы.

Задание 11

Описание задания: «Задача на распределение номерного фонда»

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате экстренной отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с отдельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчёт о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понижить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

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 3 человек. 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.

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.

*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*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	SupTW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:

Номер на выезде:

Номер свободен:

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evraz (есть		

				корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		
Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		
Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms. Torres	2вз+1мл	3	STD F	Постоянные гости		

При выполнении задания ставятся следующие цели:

1. Распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.
2. Дать объяснение в служебной записке.

При выполнении задания ставятся следующие задачи:

1. Разместить экипаж согласно запросу
2. Разместить гостей из списка на заезд.
3. Продемонстрировать навыки принятия сложных решений в нестандартных ситуациях.
4. Продемонстрировать аналитические навыки.
5. Продемонстрировать знания технологического цикла обслуживания гостей.

Задание 12

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Отчёт ночного аудита

показатели	2020 день	2020 месяц	2020 год	2021 день	2021 месяц	2021 год
Total Rooms in Hotel	220	1100	7920	220	1100	7920
Out of Order Rooms	113	565	4068	113	565	4068
Total Rooms in Hotel minus OOO	107	535	3852	107	535	3852
Day Use Rooms	1	6	8	0	0	0
Complimentary Rooms	0	0	0	0	0	0
House Use Rooms	10	50	360	0	0	0
Rooms Occupied	89	490	3002	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp and House Use	79	440	2642	49	342	1800
Rooms Occupied minus House Use	79	440	2642	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp	89	490	3002	49	342	1800
% Rooms Occ minus OOO	83,18	91,59	77,93	45,79	63,93	46,73
% Rooms Occ minus Comp	40,45	44,55	37,90	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus House	35,91	40,00	33,36	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	73,83	82,24	68,59	45,79	63,93	46,73
% ROOMS OCC	40,45	44,55	37,90	22,27	31,09	22,73
Room Revenue	182 380,69	1 472 212,06	8 011 250,06	120 000,50	1 050 000,17	6 356 900,70
Food and Beverage Revenue	18 072,03	165 826,27	726 675,70	20 000,15	196 500,10	800 567,50
Other Revenue	1 703,39	4 652,54	51 450,30	2 000,00	5 106,24	48 900,00
Total Revenue	202 156,11	1 642 690,87	8 789 376,06	142 000,65	1 251 606,51	7 206 368,20
Revenue per Available Room minus OOO	1 704,49	2 751,80	2 079,76	1 121,50	1 962,62	1 650,29
ADR	2 049,22	3 004,51	2 668,64	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus Comp	2 049,22	3 004,51	2 668,64	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus House	2 308,62	3 345,94	3 032,27	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus Comp and House	2 308,62	3 345,94	3 032,27	2 448,99	3 070,18	3 531,61
In-House Adults	102	540	3205	80	520	3111
In-House Children	2	2	36	4	6	46
Total In-House	104	542	3241	84	526	3157

Persons						
Member Persons In-House	80	418	2800	84	502	3050
VIP Persons In-House	24	124	441	0	24	107
Company Rooms In-House	9	88	158	10	50	102
Travel Agent Rooms In-House	0	1	10	2	3	10
Group Rooms In-House	89	479	2961	49	332	1750
Birthdays In-House	0	87	218	2	98	302
Arrival Rooms	27	153	348	20	120	398
Departure Rooms	0	11	41	0	10	50

Отчёт ночного аудита проанализировать и на защите члены комиссии задают дополнительные вопросы

Почему при большем значении показателя Rooms Occupied minus Comp and House Use за день 2021 относительно дня 2020, показатель ADR minus Comp and House оказался ниже (соответственно)?

В месяце какого года отель работал эффективнее?

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Проанализируйте отчет ночного аудита. Подготовьте доклад по результатам деятельности данного отеля.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ)

После защиты доклада члены комиссии задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если студент ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то члены комиссии могут также задать дополнительные вопросы.

Задание 13

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Отчёт ночного аудита

показатели	2020 день	2020 месяц	2020 год	2021 день	2021 месяц	2021 год
Total Rooms in Hotel	220	1100	7920	220	1100	7920
Out of Order Rooms	113	565	4068	113	565	4068
Total Rooms in Hotel minus OOO	107	535	3852	107	535	3852
Day Use Rooms	1	6	8	0	0	0
Complimentary Rooms	0	0	0	0	0	0
House Use Rooms	10	50	360	0	0	0
Rooms Occupied	59	390	2100	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp and House Use	49	340	1740	49	342	1800

Rooms Occupied minus House Use	49	340	1740	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp	59	390	2100	49	342	1800
	1	6	8	0	0	0
% Rooms Occ minus OOO	55,14	72,90	54,52	45,79	63,93	46,73
% Rooms Occ minus Comp	26,82	35,45	26,52	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus House	22,27	30,91	21,97	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	45,79	63,55	45,17	45,79	63,93	46,73
% ROOMS OCC	26,82	35,45	26,52	22,27	31,09	22,73
Room Revenue	182 380,69	1 272 212,06	6 611 250,06	120 000,50	950 000,17	5 356 900,70
Food and Beverage Revenue	18 072,03	165 826,27	726 675,70	20 000,15	196 500,10	800 567,50
Other Revenue	1 703,39	4 652,54	51 450,30	2 000,00	5 106,24	48 900,00
Total Revenue	202 156,11	1 442 690,87	7 389 376,06	142 000,65	1 151 606,51	6 206 368,20
Revenue per Available Room minus OOO	1 704,49	2 377,97	1 716,32	1 121,50	1 775,70	1 390,68
ADR	3 091,20	3 262,08	3 148,21	2 448,99	2 777,78	2 976,06
ADR minus Comp	3 091,20	3 262,08	3 148,21	2 448,99	2 777,78	2 976,06
ADR minus House	3 722,05	3 741,80	3 799,57	2 448,99	2 777,78	2 976,06
ADR minus Comp and House	3 722,05	3 741,80	3 799,57	2 448,99	2 777,78	2 976,06
In-House Adults	78	427	2808	80	520	3111
In-House Children	2	2	36	4	6	46
Total In-House Persons	80	429	2844	84	526	3157
Member Persons In-House	80	418	2800	84	502	3050
VIP Persons In-House	0	11	44	0	24	107
Company Rooms In-House	9	88	158	10	50	102
Travel Agent Rooms In-House	0	1	10	2	3	10
Group Rooms In-House	59	379	2059	49	332	1750
Birthdays In-House	1	87	218	2	98	302
Arrival Rooms	27	153	348	20	120	398
Departure Rooms	0	11	41	0	10	50

Отчёт ночного аудита проанализировать и на защите эксперты задают дополнительные вопросы:

Почему при одинаковом значении показателя % Rooms Occ minus Comp, House and OOO за день 2020 и 2021 г., значение показателя Revenue per Available Room minus OOO за день 2021 г. выше?

В каком году отель работал эффективнее?

Описание задания: «Анализ отчёта ночного аудита»

Проанализируйте отчет ночного аудита. Подготовьте доклад по результатам деятельности данного отеля.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ)

После защиты доклада члены комиссии задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если студент ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то члены комиссии могут также задать дополнительные вопросы.

Задание 14

Гость, оформивший бронь, прибыл в отель в установленное время заезда. К сожалению, на тот момент служба уборки номерного фонда не успела подготовить номера соответствующей категории, и администратор службы приема и размещения, по карте движения номерного фонда, увидел, что номер еще не убран.

Определите действия администратора в данной ситуации.

Задание 15

Гость, оформивший бронь, прибыл в отель раньше установленного времени заезда. Попросил администратора заселить его в номер немедленно. Администратор отказал в раннем заселении и попросил подождать до установленного времени заезда, при наличии свободных номеров необходимой категории.

Оцените действия администратора и определите его дальнейшие шаги по заселению гостя.

Перечень вопросов и заданий для государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов») рассмотрен и утвержден на заседании кафедры международного бизнеса и туризма, протокол № 28 от «25» марта 2025 года

Задание 16

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Париже, насчитывающего 190 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Пять звезд», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимых для эффективного его функционирования.

Задание 17

Если постоялец привел в номер гостя, который остался у него в номере после 23:00 с целью ночевки.

Определите действия сотрудника службы приема и размещения в данной ситуации.

Задание 18

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Сочи, насчитывающего 350 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Четыре звезды», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимых для эффективного его функционирования.

Задание 19

На стойку приема и размещения гостиницы поступила жалоба от гостя, Селезневой Светланы Ивановны, на неприятный запах в номере.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР и составьте ответ на жалобу (по выбору студента: письменно, либо устный ответ по телефону).

Задание 20

При выезде гость забыл в номере документы и большую сумму денег. Горничная обнаружила документы и деньги и обратилась к менеджеру службы регистрации и размещения гостей.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

Задание 21

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Адлере, насчитывающего 200 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Одна звезда», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимых для эффективного его функционирования.

Задание 22

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба. При заселении в номер гость, Филиппов Николай Алексеевич, обнаруживает, что в ванной комнате нет полотенца.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

Задание 23

Гость, Красильников Евгений Иванович, обратился к работнику службы приема и размещения с жалобой, он забронировал номер с одной двуспальной кроватью, а из-за ошибки предыдущей смены в наличии остался только номер с двумя кроватями.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

Задание 24

Произведите расчет достаточности кадрового состава в средстве размещения, расположенного в Лондоне, насчитывающего 120 номеров и соответствующего по системе классификации категории «Три звезды», с учетом поправочного коэффициента и определите количество кадров необходимых для эффективного его функционирования.

Задание 25

В соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об антитеррористической защищенности объектов (территорий)» от 25 декабря 2013 г. N 1244 установлено соответствие между категорией опасности гостиницы и периодичностью проведения проверки по ее антитеррористической защищенности.

Определите, кем устанавливается категория опасности гостиницы, и с какой периодичностью проводятся проверки по антитеррористической защищенности для гостиниц четвертой категории.

Задание 26

При выезде из номера гостю предоставляют счет за пользование платными телевизионными каналами. Он недоумевает, так как не знал о том, что часть каналов платные, отказывается оплачивать этот счет.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

Задание 27

В службу приема и размещения поступил звонок от правоохранительных органов с запросом о предоставлении информации по постояльцу – Семенову Александру Николаевичу. Сотрудник объяснил администратору причину своего звонка и определил важность получения оперативной информации в данный момент.

Определите алгоритм действий сотрудника СПИР в сложившейся ситуации.

Задание 28

Сотрудник службы горничных обнаружил, что постоялец курит в номере (запах в коридоре).

Определите алгоритм действий сотрудника службы уборки номерного фонда в сложившейся ситуации.

6. Организация государственного экзамена и работы государственной экзаменационной комиссии

Государственный экзамен по направлению 43.03.03 Гостиничное дело (профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов») проводится в устной форме в виде итогового междисциплинарного экзамена с учетом общих требований к выпускнику, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом. Не позднее, чем за 30 календарных дней до первого государственного аттестационного испытания составляется и утверждается распорядительным актом расписание государственных аттестационных испытаний (далее – расписание), в котором указываются даты, время и место проведения государственных аттестационных испытаний и предэкзаменационных консультаций. Расписание доводится до сведения обучающихся, членов государственных экзаменационных комиссий и апелляционных комиссий, секретарей государственных экзаменационных комиссий, руководителей и консультантов выпускных квалификационных работ.

При формировании расписания устанавливаются перерывы между государственными аттестационными испытаниями продолжительностью не менее 7 календарных дней.

К государственной экзамену допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного

экзамена (далее – предэкзаменационная консультация).

При подготовке к сдаче государственного экзамена студенту необходимо внимательно просмотреть программы курсов по дисциплинам, вынесенным на государственный экзамен, списки основной и дополнительной литературы, определить круг поиска нужной информации.

Студент должен внимательно изучить электронные каталоги и картотеки. Для понимания научных терминов необходимо пользоваться словарями и справочниками.

Государственный экзамен проводится по билетам, утвержденным директором института экономики, финансов и управления в АПК. Экзаменационные билеты разрабатываются на основании программы государственного экзамена по направлению 43.03.03 Гостиничное дело (профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов») в полном соответствии с реализуемыми учебными программами изучаемых дисциплин. Каждый экзаменационный билет содержит 1 теоретический вопрос и два практико-ориентированных задания.

Государственный экзамен принимает государственная экзаменационная комиссия, состав которой утверждается приказом по университету.

После того, как выпускник берет экзаменационный билет, ему предоставляется от 30 до 60 минут для подготовки к ответу.

После подготовки выпускник в устной форме представляет членам государственной экзаменационной комиссии результат выполнения задания, отвечает на уточняющие вопросы членов ГЭК.

Члены государственной экзаменационной комиссии в устной форме могут задавать вопросы по содержанию представленного ответа.

7. Порядок оценки результатов государственного экзамена

На закрытом заседании членов государственной экзаменационной комиссии принимается решение об оценке ответа студента на государственном экзамене.

8. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена (оценка знаний, умений и навыков)

30 баллов выставляется студенту при полном ответе на вопрос билета по данному блоку, демонстрации теоретических знаний, способности привести примеры.

20-29 баллов дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

10-19 баллов заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на предложенные вопросы и показавший знания основных понятий

дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

1-9 баллов дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения, результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в письменной форме, - на следующий рабочий день после дня его проведения.

Состав балльно-рейтинговой оценки государственного экзамена:

Содержание билета	Количество баллов, max
Теоретический вопрос №1 (из блока дисциплин базовой части)	30
Теоретический вопрос № 2 (из блока дисциплин вариативной части и дисциплин по выбору)	30
Практическое задание № 3 (из блока дисциплин вариативной части и дисциплин по выбору)	30
Дополнительные вопросы по блокам 1, 2, 3	10
Итого	100

Полученная на государственном экзамене сумма баллов переводится в оценку.

«отлично» - от 89 до 100 баллов;

«хорошо» - от 77 до 88 баллов;

«удовлетворительно» - от 65 до 76 баллов;

«неудовлетворительно» - менее 60 баллов.

9. Рекомендации обучающемуся по подготовке к государственному экзамену

Государственный экзамен проводится по программе государственного экзамена, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендованной литературы для подготовки к государственному экзамену. Программа государственного экзамена разрабатывается руководителем ОП, рассматривается учебно-методической

комиссией института и утверждается директором института.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (далее – предэкзаменационная консультация). Проведение государственного экзамена определяется графиком учебного процесса и расписанием сдачи экзаменов. К государственному экзамену допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные основной профессиональной образовательной программой.

Экзамен проводится в специально подготовленной аудитории. Сдача государственного экзамена проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. Государственный экзамен проводится в устной форме.

При проведении итогового экзамена в устной форме обучающиеся получают экзаменационные билеты, содержащие два теоретических вопроса и практическое задание, составленные в соответствии с утвержденной программой экзамена. Экзаменационные билеты подписываются директором института экономики, финансов и управления в АПК. При подготовке к ответу в устной форме обучающиеся делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом организации. На подготовку к ответу обучающемуся предоставляется один академический час. В процессе ответа и после его завершения члены экзаменационной комиссии могут задать обучающемуся уточняющие и дополнительные вопросы в пределах программы итогового экзамена. После завершения ответа на все вопросы и объявления председателем экзаменационной комиссии окончания опроса экзаменуемого, члены экзаменационной комиссии фиксируют в своих записях оценки за ответы экзаменуемого на каждый вопрос и предварительную результирующую оценку.

По завершении итогового экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает ответы каждого обучающегося и выставляет каждому студенту согласованную итоговую оценку в соответствии с утвержденными оценочными средствами и критериями оценивания фонда оценочных средств.

10. Цели и задачи выпускной квалификационной работы

В выпускной квалификационной работе должна быть комплексно решена исследовательская или проектная задача по вопросам организации деятельности предприятий сферы сервиса.

Основные цели подготовки и защиты ВКР:

- определение уровня готовности выпускника к самостоятельной работе в современных условиях;

- проверка качества полученных обучающимся знаний и умений, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

Задачи, которые непосредственно ставятся перед студентами при написании ВКР, включают:

- углубление, закрепление и систематизация теоретических и практических знаний и применение этих знаний при решении практических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью выпускников;

- развития навыков проведения самостоятельного анализа, формулирования выводов при рассмотрении проблем междисциплинарного характера;

- систематизация, закрепление, расширение теоретических знаний и практических умений по направлению подготовки/специальности использование их при решении профессиональных задач;

- развитие навыков самостоятельной научной работы и овладение методикой построения экспериментальных исследований;

- подготовка обучающихся к научно-исследовательской, учебно-воспитательной и экспертно-аналитической работе в условиях реальной профессиональной деятельности;

- завершение формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающегося.

- выявление степени подготовленности обучающегося к самостоятельной работе;

- овладение навыками сбора, обработки и анализа информации для написания и защиты ВКР.

В результате подготовки и защиты выпускной квалификационной работы студент овладевает следующими компетенциями, указанными в ОП и рабочей программе ГИА.

При написании выпускной квалификационной работы студент должен:

Знать:

- теоретические основы и закономерности функционирования индустрии гостеприимства;

- принципы принятия и реализации экономических и управленческих решений в средствах размещения и предприятиях общественного питания;

- содержание основных проблем, связанных с разработкой направлений совершенствования гостиничной и ресторанной деятельности;

Уметь:

- грамотно формулировать актуальность выбранной темы, цель, задачи, объект, предмет и методы исследования;

- изучать, анализировать и обобщать научную, справочную и учебную литературу и эмпирический материал;

- в письменном виде четко и логично излагать свои мысли, грамотно формулировать заключения, выводы и рекомендации.

Владеть:

- навыками исследования в конкретной предметной области;
- навыками использовать закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
- навыками использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском языке.

11 Этапы выполнения выпускной квалификационной работы

При выполнении выпускной квалификационной работы рекомендуется прохождение следующих этапов:

- 1) Определение темы выпускной квалификационной работы.
- 2) Написание заявления с просьбой закрепления темы и руководителя выпускной квалификационной работы (Приложение 4).
- 3) Согласование темы выпускной квалификационной работы с руководителем.
- 4) Составление задания и календарного графика выполнения выпускной квалификационной работы (Приложение 5,6) с указанием конкретных сроков её поэтапного выполнения.
- 5) Изучение теоретического материала, нормативной документации, статистических данных по выбранной теме.
- 6) Прохождение преддипломной практики, которая проводится для выполнения выпускной квалификационной работы и является обязательной. Задание на преддипломную практику выдается руководителем выпускной квалификационной работы.
- 7) Оформление выпускной квалификационной работы.
- 8) Представление выпускной квалификационной работы руководителю для окончательной проверки, в том числе на объем заимствований, и получения отзыва.
- 9) Подготовка доклада и при необходимости демонстрационного или презентационного материала.
- 10) Предварительная защита выпускной квалификационной работы на кафедре.
- 11) Получение рецензии на выпускную квалификационную работу.
- 12) Получение допуска к защите на кафедре.
- 13) Передача электронного варианта выпускной квалификационной работы в формате pdf и письменного согласия на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе университета руководителю выпускной квалификационной работы (Приложение 10).
- 14) Размещение руководителем выпускной квалификационной работы обучающегося в электронно-библиотечной системе Университета.
- 15) Передача оформленной выпускной квалификационной работы с отзывом и рецензией в государственную экзаменационную комиссию.

16) Защита выпускной квалификационной работы на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии.

ВКР разрабатывается студентами в сроки, предусмотренные графиком учебного процесса. Конкретные сроки написания отдельных разделов указываются в задании, которое подписывается руководителем выпускной квалификационной работы и утверждается заведующим выпускающей кафедры. Законченную ВКР, подписанную руководителем, студент представляет на выпускающую кафедру не позднее даты, установленной в задании на ВКР. Содержание этапов выполнения ВКР представлено в Приложении 1.

12 Выбор темы выпускной квалификационной работы

Тематика ВКР разрабатывается преподавателями, совместно с работодателями, заинтересованными в разработке данных тем. Примерная тематика ВКР представлена Приложении 3. Студенты выбирают темы ВКР самостоятельно, руководствуясь интересом к проблеме, своими личными предпочтениями, критериями объекта и предмета исследования, возможностями получения материалов и другими обстоятельствами.

Студенты могут изменить формулировку, предложить свою тему ВКР, при условии ее соответствия направленности программы. Измененная или вновь предложенная тема должна быть обязательно согласована с руководителем ВКР. Руководитель ВКР ведет учет тем, закрепленных за студентами. Как правило, одинаковые темы в одной группе не допускаются, однако преподаватель может сделать исключение в тех случаях, когда самостоятельность выполняемых работ у него не вызывает сомнения.

Результатами исследования, проведенного в выпускной квалификационной работе, должны стать обоснованные и аргументированные предложения, выдвигаемые автором в адрес объекта исследования, имеющие практическую и теоретическую ценность.

13 Структура выпускной квалификационной работы

ВКР выполняется студентом самостоятельно, носит творческий характер и содержит результаты, полученные лично автором. В процессе выполнения ВКР студент должен обосновать ценность и значение выбранной темы для осуществления конкретного вида сервисной деятельности, выявить определенные недостатки и проблемы, сделать выводы и разработать рекомендации на основе проведенного анализа по повышению эффективности работы.

Выпускная квалификационная работа имеет следующую структуру: титульный лист, задание, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников литературы, приложения.

ВКР должна быть выполнена на государственном языке Российской

Федерации – русском. Объем пояснительной записки ВКР для бакалавров должен составлять не более 60 страниц печатного текста. В т.ч.: объем введения – 1-2 страницы; объем основной части – 50-55 страниц; объем заключения – 2-3 страницы.

14 Требования к содержанию структурных элементов работы

Титульный лист

Титульный лист является первой страницей работы и служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе рекомендуется размещать следующую информацию:

- наименование учредителя Университета;
- наименование Университета полностью;
- наименование факультета;
- наименование кафедры, на которой выполняется ВКР;
- допуск к защите;
- шифр и название направления подготовки;
- название профиля;
- указание вид ВКР;
- наименование темы;
- фамилия, имя, отчество автора работы указанием курса, группы, подпись;
- формы обучения;
- ученую степень, звание, должность, фамилия, инициалы руководителя;
- ученую степень, звание, должность, фамилия, инициалы консультанта;
- место и год защиты.

Задание

В задании руководитель должен привести исходные данные для разработки ВКР, заголовки разделов основной части пояснительной записки, дополнительных разделов (при наличии), перечень графического материала.

Содержание

В «Содержание» приводят порядковые номера и заголовки всех элементов работы («Введение», «Заключение», «Список использованной литературы»), разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) основной части, обозначения и заголовки приложений с указанием номеров страниц.

Введение

Во введении должна быть рассмотрено обоснование выбранной темы ВКР, ее актуальности, сформулированы цели и задачи работы, перечислены объект, предмет, методы и средства решения поставленных задач, определены методологические основы исследования, теоретическая или

практическая значимость работы. В случае наличия практической апробации выпускной квалификационной (материалы конференций, публикации по теме, акты внедрения и т.п.) это отмечается во введении.

Разделы основной части

Основная часть отражает процесс решения поставленных задач и полученные результаты. Здесь приводятся данные, отражающие сущность, методику и основные результаты выполненной работы.

Содержание основной части определяется целями и задачами исследования и делится на разделы и подразделы, но в ней не может быть менее трех разделов. В каждом разделе излагается самостоятельный вопрос изучаемой темы. Подразделы в рамках разделов по содержанию должны быть логически связаны между собой. Каждый раздел должен завершаться выводами.

Содержание разделов основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Наименование разделов основной части пояснительной записки определяет руководитель в зависимости от темы работы.

Теоретический раздел (1 глава)

Первый раздел выпускной квалификационной работы представляет собой теоретическую часть работы, в которой обучающийся делает анализ современного состояния исследуемого вопроса, степень его проработанности на основе обзора соответствующей отечественной и зарубежной литературы, критической оценки надежности исторических источников информации, работы с противоречивой информацией из разных источников. Должны быть раскрыты понятия и сущность изучаемой проблемы, уточнены формулировки и др. на основе применения системного подхода для решения поставленных задач.

В этом разделе также необходимо провести критический анализ различных точек зрения, мнений по исследуемому вопросу и дать собственную оценку по дискуссионным формулировкам, определениям, вопросам. Здесь же следует обобщить имеющуюся практику решения данной проблемы или вопроса.

Описание изучаемой проблемы и динамика развития явлений должны иллюстрироваться графическими материалами, справочными и обзорными таблицами, выполненными главным образом, самостоятельно. В отдельных случаях можно заимствовать таблицы из литературных источников с обязательной ссылкой на первоисточник.

Аналитический раздел (2 глава)

Второй раздел работы отражает результаты диагностического и аналитического этапов исследования. Содержит характеристику объекта исследования, проведенный анализ исследуемой проблемы и выводы.

В ней выполняется анализ объекта исследования по теме ВКР. При этом, прежде всего дается краткая организационно-технологическая характеристика предприятия, а затем раскрывается экономическая сущность

объекта исследования. Анализ и оценка объекта исследования выполняются на основе собранных на преддипломной практике данных минимум за последних три года.

После краткой характеристики предприятия наиболее полно анализируется существующее состояние изучаемого явления. При этом необходимо выявить факторы, влияющие на функционирование изучаемого объекта, дать оценку достигнутого уровня его развития, определить имеющиеся недостатки, указать требования к состоянию объекта, к его развитию в перспективе. Выводы в конце раздела обязательно должны быть увязаны с содержанием.

Проектный раздел (3 глава)

Данный раздел содержит предложение и обоснование конкретных мероприятия по совершенствованию работы объекта исследования. Рассматриваются конкретные мероприятия, методы, предложения и способы совершенствования проблемы по теме ВКР. В зависимости от выбранной темы раздел посвящается совершенствованию состояния объекта исследования, исходя из аналитических данных предыдущего раздела.

В качестве экономического обоснования проекта могут быть представлены анализ и диагностика экономических показателей проекта; расчетно- и технико-экономическое обоснование проекта; разработаны предложения по менеджменту организации, проведению маркетинговых исследований востребованности проекта и т.д. В конце экономического раздела необходимо сформулировать конкретные выводы и предложения по проведенному исследованию, которые выносятся на защиту.

В общем случае раздел должен также содержать оценку с позиции влияния на экономические показатели организаций.

Заключение

Заключение должно содержать краткие выводы по теме исследования в целом, оценку результатов выполненной работы, преимущества решений, принятых в работе, перспективы дальнейшего изучения проблемы, связь с практикой, соответствие полученных результатов заданию.

Список использованной литературы

Список использованной литературы должен содержать сведения об источниках, использованных при выполнении ВКР которые использовались при написании ВКР (не менее 20), составленный в следующем порядке: Федеральные законы; указы Президента Российской Федерации; постановления Правительства Российской Федерации; иные нормативные правовые акты; иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.); монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке); иностранная литература; интернет-ресурсы.

Список использованных источников обязательно должен быть пронумерован. На все источники должны быть даны ссылки в тексте работы. Каждый источник упоминается в списке один раз, вне зависимости от того,

как часто на него делается ссылка в тексте пояснительной записки.

Литература и информационные источники, используемые для написания выпускных квалификационных работ должны быть актуальны на момент написания работы. Срок давности информационных источников не более 5 лет.

В приложение можно вынести таблицы, схемы, графики, диаграммы, анкеты и другие вспомогательные материалы, иллюстрирующие или подтверждающие основные положения и выводы работы: выдержки из официальных и справочных документов, инструкции, описания общепринятых методик, вспомогательные расчеты, формы отчетности, распечатки ЭВМ, справки о внедрении, сведения об опубликованных работах по результатам выпускного исследования. С одной стороны, они призваны дополнять и иллюстрировать основной текст, а с другой - разгружать его от второстепенной информации. Все материалы, помещаемые в приложениях, должны быть связаны с основным текстом, в котором обязательно делаются ссылки на соответствующие приложения.

15 Требования к оформлению выпускной квалификационной работы

Объём выпускной квалификационной работы должен составлять от 45 до 60 страниц печатного текста, исключая приложения, список использованной литературы и содержание.

Текст выпускной квалификационной работы должен быть выполнен на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм) книжной ориентации:

- цвет чернил – черный;
- шрифт Times New Roman, 14 кеглем;
- междустрочный интервал –1,5;
- абзацный отступ –1,25;
- выравнивание текста по ширине;
- поля: левое –30 мм, правое –10мм, верхнее и нижнее –20 мм.

Объем пояснительной записки выпускной квалификационной работы должен быть не менее 60 страниц печатного текста.

В тексте содержание, аннотация, введение, каждый раздел основной части, заключение, список использованных источников и приложения начинаются с новой страницы.

Названия разделов и подразделов должны полностью соответствовать их формулировке в Содержании работы.

Заголовки разделов следует писать по центру прописными буквами. Переносы слов в заголовках не допускаются. Точка в конце заголовка не ставится. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Название подразделов следует писать строчными буквами по ширине с отступом 1,27.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей ВКР, обозначенные арабскими цифрами без точек. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номера подразделов состоят из номера раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Нумерация пунктов должна состоять из номера раздела, подраздела и пункта, разделенных точкой. Заголовок разделов, подразделов и пунктов следует печатать с абзацного отступа, с прописной буквы, без точки в конце, не подчеркивая. Заголовки структурных элементов располагают симметрично тексту и отделяют от текста интервалом в одну строку. Расстояние между заголовком и текстом должно быть равно 2 интервалам. Расстояние между заголовками раздела и подраздела – 1 интервалу.

Страницы нумеруются арабскими цифрами без точки внизу страницы по центру. Первая страница текста нумеруется порядковым номером (после титульного листа, содержания). Титульный лист и содержание на выпускной квалификационной работы включаются в общую нумерацию страниц, но номер страницы на них не проставляется.

При оформлении приложений должна использоваться нумерация: Приложение 1, Приложение 2 и т. д. Нумерация Приложений соответствует порядку появления ссылок на них. В Содержании работы названия Приложений не указываются. Каждое новое Приложение начинается с новой страницы с указанием своего номера (в правом верхнем углу без выделения) и имеет название, отражающее его содержание (по центру полужирным шрифтом).

Для оформления списка использованных источников применяется ГОСТ Р 7.0.5–2008. Список литературы оформляется в алфавитном порядке. Авторы однофамильцы записываются по алфавиту их инициалов (имен). Труды одного автора помещаются по годам издания, т.е. в хронологическом порядке, при наличии нескольких трудов одного и того же года – в алфавитном порядке по названиям трудов. Вначале указываются нормативные акты и иные официальные документы, затем основная и дополнительная литература. Ссылки на используемый источник приводятся в квадратных скобках – проставляется номер в соответствии со списком использованных источников, (пример: [7]). Ссылки на несколько источников из списка проставляются в квадратных скобках через запятую: [7, 13, 15]. В случае цитирования указываются не только номер источника из списка, но и страницы, на которых изложен используемый материал. Ссылки на интернет-источник оформляются следующим образом: [Электронный ресурс]. URL (электронный адрес страницы) и дата обращения.

Таблицы в ВКР располагаются непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в тексте.

Нумерация таблиц должна быть сквозной в пределах раздела (подраздела) ВКР. Порядковый номер таблицы проставляется в правом

верхнем углу над ее названием после слова «Таблица». Заголовок таблицы размещается над таблицей и выравнивается по центру строки, точка в конце заголовка не ставится.

Формулы приводятся сначала в буквенном выражении, затем дается расшифровка входящих в них символов в той же последовательности, в которой они даны в формуле. Формулы следует выделять из текста в отдельную строку.

Например:

$$П = Р + Зк - Зн, \text{ где}$$

П – поступление товаров;

Р – реализация (продажа товаров);

Зк – товарные запасы на конец периода;

Зн – товарные запасы на начало периода.

Формулы нумеруются в круглых скобках справа от нее арабскими цифрами. Нумерация формул должна быть сквозной в пределах раздела (подраздела) выпускной квалификационной работы (дипломная работа, дипломный проект). При ссылке в тексте на формулу указывают в скобках ее порядковый номер, (пример (1)).

При написании текста работы не допускается применять:

- обороты разговорной речи, произвольные словообразования;
- иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;
- сокращения обозначений единиц измерения физических величин, если они употребляются без цифр;
- математические знаки без цифр;
- применять индексы стандартов, технических условий и других документов без регистрационного номера (ГОСТ, ОСТ, СТП и другие).

Выпускная квалификационная работа должна быть представлена в сброшюрованном виде.

16 Порядок подготовки выпускной квалификационной работы к защите

Согласно графику проверки ВКР студент представляет руководителю выполненную работу для ее предварительной оценки по существу и выявлению ошибок или недоработок. Замечания руководителя должны быть учтены, и по ним в текст работы должны быть внесены необходимые изменения. Эти замечания записываются на титульном листе ВКР с текстом: «Доработать», «Дополнить» и т. п. Проверка ВКР производится руководителем в течение одной недели после их получения.

Доля авторского текста (оригинальность) в результате автоматизированной проверки системой «Антиплагиат.СтГАУ» в выпускной квалификационной работе должна составлять не менее 40%.

Руководитель расписывается на титульном листе после ознакомления с окончательным вариантом ВКР.

На дипломную работу необходимо получить отзыв руководителя работы объемом 1-2 машинописных страниц с указанием, в какой степени работа отвечает предъявляемым требованиям и может ли она быть допущена к защите (приложение 8). После этого заведующий кафедрой решает вопрос о допуске студента к защите, оформляя свое решение протоколом заседания кафедры. При положительном решении заведующий кафедрой подписывает работу на титульном листе (приложение 9);

Заведующий кафедрой принимает решение **о нецелесообразности допуска** студента к защите перед членами ГАК в случае выявления неудовлетворительного результата дипломного проектирования, а именно **наличия одного или нескольких** перечисленных недостатков:

- при выполнении ВКР не по утвержденной теме;
- при выполнении ВКР не по утвержденному заданию;
- при выполнении ВКР не в полном объеме;
- при представлении работы позже указанного в задании срока;
- при отсутствии каких-либо из необходимых подписей;
- при отсутствии требуемого количества иллюстративного материала;
- при отсутствии положительного решения руководителя о допуске к защите.

Защиты ВКР производятся на открытых заседаниях ГАК. Она начинается оглашением данных об успеваемости студента за время обучения в вузе, после чего слово для доклада предоставляется дипломнику.

Он обязан в течение 10 минут четко и ясно изложить основное содержание работы, сформулировать выводы и рекомендации, сделанные в результате анализа полученных данных.

Вступительная и обосновывающая части доклада не должны занимать слишком большую часть времени (не более 3-4 мин) в ущерб изложению основной, самостоятельно выполненной студентом работы. При наличии исследовательской части необходимо привести ее краткое содержание и методику проведения, а также основные результаты.

После доклада дипломнику задают вопросы члены ГАК, а также лица, присутствующие на защите. Отвечая на них, следует, прежде всего, уяснить существо вопроса, после чего давать краткие, четкие и законченные ответы, пользуясь при необходимости графическими материалами и доской для пояснений. Продолжительность защиты одной работы – до 45 мин.

После ответов на вопросы оглашаются отзывы руководителя. Решение по защите принимается ГАК на закрытом совещании. Оценка за ВКР оглашается по окончании заседания ГАК.

При оценке работы принимается во внимание:

- актуальность проблемы, рассматриваемой в ВКР, качество его решения и достигнутые результаты (научная новизна, практическая ценность и промышленная реализация); учитывается глубина проработки вопросов, использование вычислительной техники, математических методов анализа и оригинальность решения задач;

- качество защиты соискателя ВКР (сообщение, ответы на вопросы);
- качество оформления ВКР и предварительная оценка в отзывах руководителя и рецензента.

В случае неудовлетворительной защиты дипломник имеет право повторной защиты не ранее чем через 1 год и позднее чем через 3 года после окончания вуза при условии представления положительной характеристики с места работы. В своем заключении ГАК устанавливает, может ли студент защищать тот же проект с соответствующей доработкой или обязан разработать новую тему.

Примерная структура доклада при защите работы и распределение времени:

- представление студента и темы работы (до 1 мин);
- причина выбора данной темы и ее актуальность (до 1-2 мин);
- цель работы и ее задачи (до 1-2 мин);
- логика выведения каждого наиболее значимого вывода (до 6 мин).
- заключительная часть, в которой приводятся перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы (до 1 мин).

Объем – 2-3 листов текста в формате Word, размер шрифта 14 пунктов, полуторный интервал.

Рекомендуется в процессе доклада использовать компьютерную презентацию Power Point, иллюстрирующий основные положения работы. Все материалы, выносимые на наглядную графику, должны быть оформлены так, чтобы студент мог демонстрировать их без особых затруднений, и они были видны всем присутствующим в аудитории.

Рекомендуемое содержание слайдов презентации

1. Тема выпускной квалификационной работы, автор – 1 слайд.
2. Цели и задачи выпускной квалификационной работы – 1 слайд.
3. Теоретические основы и методика исследования – 1 слайд.
4. Организационно-экономическая характеристика объекта исследования – 2 слайда.
5. Анализ по теме исследования – 3 слайда.
6. Направления совершенствования и их эффективность – 4 слайда.

Выпускная квалификационная работа оценивается на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» с учетом ее соответствия требованиям, а также официальных и неофициальных отзывов.

Оценивание бакалаврской работы осуществляется по четырем группам критериев:

- критерии содержания:
 - обоснованность выбора и актуальность темы ВКР;
 - обоснование практической и теоретической значимости ВКР;
 - уровень осмысления вопросов и обобщения собранного материала;

- наличие в ВКР результатов, которые в совокупности решают конкретную практическую задачу или разработок, использование которых обеспечивает решение прикладных задач;

- обоснованность и четкость сформулированных выводов;

- адекватность использования методов исследования, объем и уровень анализа литературы по исследуемой проблеме, релевантность, полнота, корректность и содержание цитирования, логичность изложения материала;

- критерии оформления:

- владение стилем изложения, орфографическая и пунктуационная грамотность;

- соответствие формы представления работы требованиям, предъявляемым к оформлению такого рода работ;

- критерии процедуры защиты:

- качество устного доклада: логичность, точность формулировок, обоснованность выводов;

- презентационные навыки: структура и последовательность изложения материала, соблюдение временных требований, использование презентационного оборудования и/или раздаточного материала, контакт с аудиторией, язык изложения;

- качество ответов на вопросы членов ГЭК: логичность, глубина, правильность и полнота ответов;

- отзыв руководителя - оценка содержания и оформления ВКР.

Оценка выставляется каждым членом государственной экзаменационной комиссии. Итоговая оценка выставляется коллегиально с учетом оценок всех членов ГЭК.

Студент имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения защиты выпускной квалификационной работы.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8
к государственному экзамену
образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.32
Гостиничное дело, профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных
комплексов»
на 2024-2025 учебный год

1. Теоретический вопрос

Определение сервисной деятельности с учетом разных подходов.

2. Задание на проверку умений

Уборка номерного фонда осуществляется в следующей последовательности:

Укажите правильную последовательность уборки номерного фонда:

1. Уборка в занятых помещениях
2. Уборка в забронированных номерах
3. Уборка номеров, только что освободившихся от проживающих гостей

3. Задание на проверку навыков

Решение практико-ориентированной задачи

Гость, оформивший бронь, прибыл в отель в установленное время заезда. К сожалению, на тот момент служба уборки номерного фонда не успела подготовить номера соответствующей категории, и администратор службы приема и размещения, по карте движения номерного фонда, увидел, что номер еще не убран.

Определите действия администратора в данной ситуации.

И.о. директора института экономики, финансов и управления в АПК, доцент

Ю.А. Гунько

Задания для государственного экзамена рассмотрены и утверждены учебно-методической комиссией Института экономики, финансов и управления в АПК от 02 сентября 2024 года, протокол № 1

Виды работ и их исполнители по этапам разработки ВКР

Виды работ по этапам разработки ВКР	Студент	Руководитель ВКР	Заведующий выпускающей кафедры (заместитель)	Декан факультета	Секретарь ГЭК	ГЭК
Предварительный этап						
Выбор объекта исследования	+					
Предварительный выбор темы ВКР и оценка возможности раскрытия данной темы на материалах выбранного объекта	+					
Выбор руководителя ВКР	+	+	+			
Уточнение темы ВКР	+	+				
Регистрация в журнале на выпускающей кафедре объекта и темы	+					
Получение бланка задания на разработку ВКР	+	+	+			
Подготовка приказа об утверждении тем и руководителей ВКР		+	+	+		
Прохождение производственной преддипломной практики и утверждение задания на исследование в рамках ВКР	+	+	+			
Подготовка отчета по практике и сдача отчета на кафедру, его защита	+	+				
Допуск к прохождению итоговой государственной аттестации			+			
Основной этап						
Написание ВКР в соответствии с полученным заданием	+	+				
Прохождение предзащиты ВКР	+	+	+			
Доработка ВКР по итогам предзащиты	+	+				
Оформление ВКР	+				+	
Прохождение нормоконтроля на выпускающей кафедре	+		+		+	
Проверка работы на наличие заимствований «Антиплагиат»	+	+				
Получение отзыва научного руководителя		+				
Сдача ВКР на кафедру	+	+	+			
Заключительный этап						
Допуск ВКР к защите	+	+	+			
Подготовка к защите	+					
Оформление иллюстративных материалов	+				+	
Защита ВКР	+				+	+

Перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых
обучающимся по направлению **43.03.03 – Гостиничное дело**
Профиль - Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных
комплексов

1. Совершенствование организации обслуживания клиентов на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Совершенствование подходов в повышении потребительского спроса клиентов организаций индустрии гостеприимства.
3. Рыночное позиционирование предприятия ресторанного бизнеса и перспективы его использования.
4. Совершенствование ассортиментной политики на предприятии индустрии гостеприимства, как способ повышения эффективной деятельности организации.
5. Анализ эффективности рекламной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
6. Повышение качества обслуживания, как фактор увеличения уровня конкурентоспособности предприятия индустрии гостеприимства.
7. Организация сервисной деятельности спортивно-оздоровительного комплекса на основе инновационного подхода.
8. Роль информационных технологий в индустрии гостеприимства.
9. Совершенствование технологии организации культурно-досуговой деятельности сервисного предприятия
10. Моделирование как метод планирования деятельности предприятия общественного питания.
11. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
12. Формирование имиджа предприятия индустрии гостеприимства.
13. Совершенствование системы управления персоналом на предприятии индустрии гостеприимства.
14. Совершенствование технологии ресторанного обслуживания.
15. Особенности организации выездного ресторанного обслуживания.
16. Особенности организации сервисной деятельности в гостиничной индустрии.
17. Пути совершенствования деятельности предприятий гостиничного бизнеса.
18. Пути совершенствования деятельности предприятий индустрии гостеприимства в сельской местности.
19. Особенности осуществления менеджмента качества в ресторанном бизнесе.
20. Совершенствование системы управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства.
21. Повышение эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
22. Системы управления ресторанным бизнесом и их совершенствование.
23. Позиционирование сервисного предприятия на рынке гостиничных услуг.

24. Особенности организации деятельности гостевых домов на рынке сельского туризма.
25. Внедрение внутренних стандартов обслуживания как фактор повышения качества услуг в ресторанном бизнесе.
26. Оптимизация рекламной деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
27. Развитие сервисного менеджмента как фактор привлечения клиентов в ресторанном бизнесе.
28. Особенности формирования положительного имиджа предприятия индустрии гостеприимства
29. Особенности организации кейтеринговой деятельности на предприятиях общественного питания.
30. Создание эффективной системы мотивации персонала на предприятии общественного питания.
31. Использование инновационных технологий в ресторанном бизнесе.
32. Разработка стратегии управления гостиничным предприятием.
33. Совершенствование деятельности сельских гостевых домов в современных условиях функционирования гостиничного бизнеса.
34. Совершенствование деятельности предприятия ресторанного бизнеса как фактор повышения показателей конкурентоспособности его услуг.
35. Создание и совершенствование корпоративной культуры как фактор удовлетворения служащих предприятий индустрии гостеприимства.
36. Развитие корпоративной культуры на сервисном предприятии как фактор повышения лояльности персонала.
37. Роль и необходимость организации культурно-досуговой деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства.
38. Повышение качества обслуживания клиентов, как фактор роста спроса на услуги в гостиничном бизнесе.
39. Развитие гостиничного бизнеса в сельской местности, как фактор развития рынка туристских услуг.
40. Развитие ресторанного бизнеса в сельской местности, как фактор развития индустрии гостеприимства на селе.
41. Повышение уровня конкурентоспособности спортивно-оздоровительной организации.
42. Формирование конкурентных преимуществ гостиничного предприятия.
43. Особенности обслуживания клиентов в ресторанном бизнесе и пути их совершенствования.
44. Мотивации и стимулирования труда, как инструменты совершенствования кадровой политики гостиничного предприятия.
45. Повышение качества обслуживания клиентов сельских гостевых домов, как фактор развития гостеприимства в сельской местности.
46. Совершенствование внутренних стандартов обслуживания клиентов сельских гостевых домов.
47. Планирование и стратегическое управление гостиничным предприятием.
48. Директ-маркетинг, как фактор продвижения гостиничных услуг.
49. Электронный маркетинг в индустрии гостеприимства: роль и необходимость.
50. Развитие ресторанного бизнеса как фактор повышения привлекательности региона.

51. Управление сервисной средой на основе коучинга в ресторанном бизнесе.
52. Повышение качества предоставляемых услуг, как фактор совершенствования деятельности гостиничного предприятия.
53. Мониторинг потребительских предпочтений, как фактор повышения эффективной деятельности организации в индустрии гостеприимства.
54. Совершенствование качества обслуживания, как фактор повышения уровня лояльности клиентов в индустрии гостеприимства.
55. Особенности функционирования спортивно-оздоровительной организации в современных условиях и перспективы ее развития.
56. Особенности моделирования бренд-имиджа организации в индустрии гостеприимства.
57. Совершенствование пользовательского меню на основе принципов визуализации в ресторанном бизнесе и оценка его эффективности.
58. Использование кейтеринговых форм обслуживания при оказании услуг клиентам в ресторанном бизнесе.
59. Коучинг, как способ повышения эффективности функционирования организации индустрии сервиса.
60. Специфика кадровой политики и ее совершенствование на современном этапе развития предприятий индустрии гостеприимства.
61. Риск-менеджмент в индустрии сервиса, методы предвидения и профилактики рисков.
62. Дополнительные услуги и особенности их внедрения, как необходимость повышения эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
63. Повышение квалификации горничных, как фактор устойчивого развития гостиничного предприятия.
64. Повышение потребительского спроса клиентов, на основе внедрения анимационных программ в ресторанном бизнесе.
65. Применение клиентоориентированного подхода на предприятиях сервиса как фактор увеличения его конкурентоспособности.
66. Электронная коммерция (электронных продаж) как фактор увеличения спроса на предлагаемые сервисные услуги предприятий индустрии гостеприимства.
67. Особенности взаимодействия специалистов сервисных служб с клиентами в конфликтных ситуациях.
68. Совершенствование обслуживания и создание положительного имиджа организации индустрии гостеприимства.
69. Совершенствование взаимодействия работы гостиничных служб на предприятии индустрии туризма и сервиса.
70. Брендирование в деятельности предприятия индустрии гостеприимства и перспективы его использования.
71. Разработка и внедрение концептуального банкетного обслуживания.
72. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование.
73. Бизнес-план предприятия индустрии гостеприимства: понятия и основные этапы разработки.
74. Особенности организации системы безопасности гостиничного предприятия.
75. Развитие культуры сервиса как фактор обеспечения потребительской лояльности клиентов.

- 76. Малые формы гостиничных предприятий: проблемы и перспективы развития.
- 77. Развитие малых форм предприятий и организаций индустрии гостеприимства в сельской местности: роль и необходимость.
- 78. Специфика формирования спортивно-оздоровительных услуг в индустрии спорта.
- 79. Инновационный менеджмент в ресторанном бизнесе как фактор повышения его эффективности.
- 80. Особенности деятельности сельских гостевых домов и пути ее развития.

Приложение 4

Директору института _____
(ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)
ФГБОУ ВО Ставропольского
государственного аграрного университета
студента(ки) _____ курса _____ группы
очной формы обучения
направления подготовки _____

(шифр, наименование.)
профиль « _____ »

(Ф.И.О. студента полностью)

Заявление

Прошу Вас разрешить выполнение выпускной квалификационной работы в виде
бакалаврской работы на кафедре: _____
на тему: _____

Руководителем прошу назначить _____

Ф.И.О. руководителя, должность, место работы

Дата _____
Подпись _____
(подпись студента)

Согласовано:

Руководитель

(подпись)

(ФИО)

Зав. кафедрой

(подпись)

(ФИО)

Институт Экономики, финансов и управления в АПК

Кафедра международного бизнеса и туризма

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Утверждаю

Зав. кафедрой «Международный бизнес и туризм»

к.э.н., доцент Иволга А.Г.

(ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

(подпись)

« »202... г.

ЗАДАНИЕ НА БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

Обучающемуся _____
(фамилия, имя, отчество, курс, группа, направление подготовки, профиль)

Тема ВКР: _____

Утверждена приказом по университету № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

1. Срок представления работы к защите « ____ » _____ 20__ г.

2. Исходные данные для выполнения работы _____

3. Содержание ВКР:

4. Перечень графического материала (с полным указанием обязательных чертежей)

5. Консультанты по разделам

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

6. Дата выдачи задания « ____ » _____ 20__ г.

7. Руководитель ВКР: _____

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

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

Институт Экономики, финансов и управления в АПК

Кафедра международного бизнеса и туризма

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Утверждаю

Зав. кафедрой «Международный бизнес и туризм»

к.э.н., доцент Иволга А.Г.

(ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

(подпись)

«20» ноября 2024 г.**КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

Студента _____

(фамилия, имя, отчество, курс, группа, направление подготовки, профиль)

Тема ВКР» _____»

№ п/п	Этапы выполнения работы и мероприятий	Срок выполнения
1.	Выбор темы и оформление заявления на выполнение бакалаврской работы	
2.	Составление плана работы и согласование его с руководителем	
3.	Подбор литературы, ее изучение и проработка	
4.	Написание 1 главы «.....»	
5.	Разработка и предоставление на проверку 2 главы «.....»	
6.	Разработка и предоставление на проверку 3 главы «.....»	
7.	Согласование с руководителем заключения по результатам выполнения ВКР	
8.	Переработка (доработка) работы в соответствии с замечаниями	
9.	Представление готовой работы на проверку руководителю	
10.	Получение отзыва и заключения о степени оригинальности бакалаврской работы от руководителя	
11.	Предоставление работы на кафедру для прохождения предзащиты	
12.	Получение рецензии на бакалаврскую работу	
13.	Получение допуска к защите от зав. кафедрой	
14.	Передача оформленной бакалаврской работы с отзывом, рецензией и заключением о степени оригинальности ВКР в государственную экзаменационную комиссию	

Руководитель ВКР: _____

Ф.И.О., ученая степень, должность, место работы

(подпись)

Студент: _____

Ф.И.О. полностью

(подпись)

Институт экономики, финансов и управления в АПК
Кафедра международного бизнеса и туризма

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
о степени оригинальности бакалаврской работы

Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) обучающегося

_____ (Ф.И.О. полностью)
_____ курса, _____ группы, на тему: _____

В соответствии с п.п. 1.12, 1.14, 1.15 Положения о выполнении и защите выпускных квалификационных работ в ФГБОУ ВО «Ставропольский ГАУ» прошла автоматизированный анализ в системе «Антиплагиат.СтГАУ», сохранена в электронной информационно-образовательной среде университета и загружена в электронно-библиотечную систему университета.

Доля авторского текста (оригинальности) в результате автоматизированной проверки составила «_____ %».

Анализ результата автоматизированной проверки системой «Антиплагиат.СтГАУ» и мнение руководителя ВКР о достоверности, фактической доле оригинального текста и степени самостоятельности обучающегося при написании работы:

Руководитель ВКР _____
(уч. степень, должность, фамилия И.О.)

«__» _____ 20__ г.

_____ (подпись)

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Институт Экономики, финансов и управления в АПК
Кафедра: «Международный бизнес и туризм»

Допущена к защите:
Заведующий кафедрой
к.э.н., доцент Иволга А.Г.

«.....» _____ 202... г.

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»
Профиль: «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных
комплексов»

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

« _____ »
указать тему

Выполнил:

Фамилия, Имя, Отчество обучающегося

_____ группа, _____ курс

_____ *подпись*

_____ *дата*

Форма обучения: очная

Руководитель: ученая степень, должность Ф.И.О

_____ *подпись*

Ставрополь, 20__ г.

Институт Экономики, финансов и управления в АПК
Кафедра международного бизнеса и туризма
Направление 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ
на бакалаврскую работу обучающегося**

(фамилия, имя, отчество обучающегося)

в период подготовки выпускной квалификационной работы

На тему: «_____»

В тексте отзыва следует указать степень самостоятельности и способности обучающегося к исследовательской работе (умение и навыки искать, обобщать, анализировать материал и делать выводы), дать оценку деятельности обучающегося в период выполнения работы (степень добросовестности, работоспособности, ответственности, аккуратности и т.п.).

Руководитель _____
(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Дата: «_____» _____ 20__ г.

Подпись: _____

ФГБОУ ВО СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГАУ
ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ
КОМИССИИ
СПРАВКА ОБ УСПЕВАЕМОСТИ

Обучающийся _____ за время обучения на факультете социально-культурного сервиса и туризма с 20__ по 20__ г.г. полностью выполнила учебный план направления подготовки: 43.03.03 – «Гостиничное дело», профиля подготовки: «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов» со следующими оценками: отлично __%, хорошо __%, удовлетворительно __%. Государственный экзамен сдан с оценкой _____ (протокол ГЭК № __ от _____ 20__ г.)

Методист (секретарь) института _____

ЗАКЛЮЧЕНИЕ КАФЕДРЫ О ГОТОВНОСТИ БАКАЛАВРСКОЙ
РАБОТЫ К ЗАЩИТЕ

Бакалаврская работа соответствует требованиям, предъявляемым к её выполнению. Содержание бакалаврской работы полностью раскрывает заявленную тему. Бакалаврская работа полностью раскрывает заявленную тему. Бакалаврская работа, выполненная обучающимся _____ рекомендована кафедрой «Международного бизнеса и туризма» к защите.

Заведующий кафедрой _____ «____» _____ 20__ г

На защиту выпускной квалификационной работы на тему: «_____» направляется _____, обучающийся 4 курса направления подготовки: 43.03.03 – «Гостиничное дело», профиля подготовки: «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов».

В государственную экзаменационную комиссию в соответствии со сроками представлены следующие документы:

- бакалаврская работа;
- отзыв руководителя о бакалаврской работе,
- заключение о степени оригинальности бакалаврской работы;
- рецензия на бакалаврскую работу.

Директор института Экономики,
финансов и управления в АПК _____

/Ю.А. Гунько/

ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет»

Институт экономики, финансов управления в АПК
Кафедра международного бизнеса и туризма

РЕЦЕНЗИЯ

на бакалаврскую работу обучающегося

(фамилия, имя, отчество студента)

направление подготовки: 43.03.03 – «Гостиничное дело»,
профиль: «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных,
развлекательных комплексов»

Тема выпускной квалификационной работы _____

Выпускная квалификационная работа выполнена на кафедре «Туризм и сервис»
под руководством _____

(уч. степень, должность, фамилия И.О.)

Общая характеристика работы: _____

Положительные стороны работы: _____

Недостатки: _____

Заключение: _____

«__» _____ 20__ г.

Рецензент:

Ф.И.О.

подпись

Ученая степень, ученое звание, место работы и

должность: _____

79