

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**  
**к ОПОП-П по специальности**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**2024 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>Общие положения</b>	<b>3</b>
<b>Требования к проведению демонстрационного экзамена</b>	<b>4</b>
<b>Организация и проведение защиты дипломного проекта (работы)</b>	<b>5</b>
<b>Структура программы ГИА</b>	<b>6</b>
<b>1. Основные положения</b>	<b>6</b>
<b>2. Паспорт программы государственной итоговой аттестации</b>	<b>7</b>
<b>3. Структура, содержание и условия допуска к государственной итоговой аттестации</b>	<b>9</b>
<b>4. Организация и порядок проведения государственной итоговой аттестации</b>	<b>12</b>
<b>5. Критерии оценки уровня и качества подготовки обучающихся</b>	<b>14</b>
<b>6. Порядок апелляции и пересдачи государственной итоговой аттестации</b>	<b>15</b>
<b>Приложения</b>	<b>18</b>

### Общие положения

Программа государственной итоговой аттестации (далее – примерная программа ГИА) выпускников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство происхождения разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, и определяет совокупность требований к ее организации и проведению.

Цель государственной итоговой аттестации – установление соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство соответствующим требованиям ФГОС СПО с учетом требований регионального рынка труда, их готовность и способность решать профессиональные задачи.

Задачи государственной итоговой аттестации:

– определение соответствия навыков, умений и знаний выпускников современным требованиям рынка труда, квалификационным требованиям ФГОС СПО и регионального рынка труда;

– определение степени сформированности профессиональных компетенций, личностных качеств, соответствующих ФГОС СПО и наиболее востребованных на рынке труда.

По результатам ГИА выпускнику по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство происхождения присваивается квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству.

Программа ГИА является частью основной ПОП-П по программе подготовки специалистов среднего звена и определяет совокупность требований к ГИА, в том числе к содержанию, организации работы, оценочным материалам ГИА выпускников по данной специальности.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению видов деятельности, предусмотренных образовательной программой (таблица 1), и демонстрировать результаты освоения образовательной программы (таблица 2).

**Таблица 1**

#### Виды деятельности

<b>Код и наименование вида деятельности (ВД)</b>	<b>Код и наименование профессионального модуля (ПМ), в рамках которого осваивается ВД</b>
1	2
<b>В соответствии с ФГОС</b>	
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
Предоставление гостиничных услуг	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Таблица 2

## Перечень результатов, демонстрируемых выпускником

Виды деятельности	Код и наименование компетенции
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
	ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
	ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
	ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
	ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
	ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
	ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

Выпускники, освоившие программу по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, сдают ГИА в форме демонстрационного экзамена профильного уровня и защиты дипломного проекта (работы).

**Требования к проведению демонстрационного экзамена**

Демонстрационный экзамен профильного уровня проводится по решению образовательной организации на основании заявлений выпускников на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных в соответствии с ФГОС СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о

сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся (далее - организации-партнеры).

Демонстрационный экзамен проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания (далее – оценочные материалы), выбранные образовательной организацией, исходя из содержания реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте оператора в сети «Интернет» единых оценочных материалов.

Комплект оценочной документации (КОД) включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, примерный план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий.

### **Организация и проведение защиты дипломного проекта (работы)**

Программа организации проведения защиты дипломного проекта (работы) как формы ГИА включает общие положения, тематику, структуру и содержание дипломного проекта (работы), порядок оценки результатов дипломного проекта (работы).

Дипломный проект (работа) направлен на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломный проект (работа) предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником проекта (работы), демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

Тематика дипломных проектов (работ) определяется образовательной организацией. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломного проекта (работы), в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема дипломного проекта (работы) должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки дипломного проекта (работы) выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

Закрепление за выпускниками тем дипломных проектов (работ), назначение руководителей и консультантов осуществляется распорядительным актом образовательной организации.

Тематику дипломных проектов (работ), структуру и содержание дипломного проекта (работы), порядок оценки результатов и систему оценивания образовательная организация разрабатывает самостоятельно.

## Структура программы ГИА

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа Государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» разработана на основании:

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Порядок разработки примерных основных образовательных программ среднего профессионального образования, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 08.04.2021 № 153);

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100);

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 г. № 762;

Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800) (далее – Порядок);

Положение о практической подготовке обучающихся (Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 05.08.2020);

Перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение (Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534);

Перечень профессий и специальностей среднего профессионального образования, реализация образовательных программ по которым не допускается с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (приказ Минпросвещения России от 13.12.2023 N 932);

Постановление Правительства Российской Федерации от 13 октября 2020 г. № 1681 «О целевом обучении по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования»;

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 882/391 «Об организации и осуществлении образовательной деятельности при сетевой форме реализации образовательных программ»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;

Положения о проведении государственной итоговой аттестации в ФГБОУ ВО СтГАУ.

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной образовательной программы ФГБОУ ВО СтГАУ по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Данная программа определяет совокупность требований к организации и

проведению государственной итоговой аттестации выпускников института, реализующего программы СПО, ФГБОУ ВО СтГАУ по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» государственная итоговая аттестация по специальности проводится в виде демонстрационного экзамена и форме защиты дипломной работы.

Непосредственным разработчиком Программы государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство являются руководитель образовательной программы и ведущие преподаватели междисциплинарных курсов в рамках профессиональных модулей по данной специальности.

При разработке программы государственной итоговой аттестации определены:

- формы проведения государственной итоговой аттестации;
- объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации;
- сроки проведения государственной итоговой аттестации;
- условия подготовки и процедура проведения государственной итоговой аттестации;
- критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника.

В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности все оценочные средства программы государственной итоговой аттестации (сама программа государственной итоговой аттестации, темы дипломных работ, аттестационные листы с характеристикой профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики) должны пройти процедуру согласования с работодателем.

Обязательное требование – соответствие дипломной работы содержанию трёх профессиональных модулей: «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»; «ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг»; «ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Данная программа доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

К государственной итоговой аттестации на основании решения педагогического совета, распоряжения директора института, реализующего программы СПО, ФГБОУ ВО СтГАУ допускаются выпускники, освоившие компетенции при изучении теоретического материала и прошедшие учебную и производственную практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности, в том числе выпускниками могут быть представлены отчеты о ранее достигнутых результатах: дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческие работы по профессии, характеристики с мест прохождения производственной практики.

Государственная итоговая аттестация выпускников проводится в сроки, предусмотренные графиком проведения государственной итоговой аттестации выпускников ФГБОУ ВО СтГАУ.

Программа государственной итоговой аттестации согласовывается с работодателями, рассматривается на заседании (цикловой) комиссии социально-экономических профессиональных модулей, принимается на заседании Учебно-методической комиссии и утверждается директором института, реализующего программы СПО, ФГБОУ ВО СтГАУ.

## **2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Область применения программы ГИА**

Программа государственной итоговой аттестации – является частью основной профессиональной образовательной программой в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части оценки освоения видов профессиональной деятельности специальности:

- Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

- Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих;

*Виды деятельности по выбору*

- Предоставление гостиничных услуг.

Общих компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

И профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг



### **Цели и задачи государственной итоговой аттестации**

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня освоённости компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования. Государственная итоговая аттестация призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Главной задачей по реализации требований федерального государственного образовательного стандарта является реализация практической направленности подготовки специалистов со средним профессиональным образованием. Это требует перестройки всего учебного процесса, в том числе критериев и подходов к государственной итоговой аттестации студентов. Конечной целью обучения является подготовка специалиста, обладающего не только и не столько совокупностью теоретических знаний, но, в первую очередь, специалиста, готового решать профессиональные задачи. Отсюда коренным образом меняется подход к оценке качества подготовки специалиста. Упор делается на оценку умения самостоятельно решать профессиональные задачи. Поэтому при разработке программы государственной итоговой аттестации учтена степень использования наиболее значимых профессиональных компетенций и необходимых для них знаний и умений.

В том числе выпускником могут быть предоставлены отчеты о ранее достигнутых результатах, сертификаты и дипломы олимпиад, конкурсов профессионального мастерства, творческие работы по профессии, характеристики с мест прохождения производственной практики.

#### **Распределение бюджета времени государственной итоговой аттестации:**

216 часов, 6 недель.

### **3. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И УСЛОВИЯ ДОПУСКА К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Выполнение и защита ДР является обязательным завершающим этапом среднего профессионального образования, предоставляет возможности для самореализации и творческого самовыражения. Его успешное прохождение является необходимым условием присвоения выпускникам квалификации дипломированного специалиста - «специалист по туризму и гостеприимству» по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В соответствии с ФГОС СПО по специальности при реализации программы подготовки специалистов среднего звена установлена форма государственной итоговой аттестации: подготовка и защита дипломной работы (далее ДР) и демонстрационный экзамен (ДЭ). Этот вид испытаний позволяет наиболее полно проверить освоённость выпускником профессиональных компетенций, готовность выпускника к выполнению видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО. На подготовку к ГИА отведено 4 недели, на проведение ГИА отведено две недели, итого – 6 недель (216 часов).

Проведение государственной итоговой аттестации в форме ДР позволяет одновременно решить целый комплекс задач:

- ориентирует каждого преподавателя и студента на конечный результат;
- позволяет в комплексе повысить качество учебного процесса, качество подготовки специалиста и объективность оценки подготовленности выпускников;
- систематизирует знания, умения и опыт, полученные студентами во время обучения

и во время прохождения производственной практики;

- расширяет полученные знания за счет изучения новейших практических разработок и проведения исследований в профессиональной сфере;

значительно упрощает практическую работу государственной экзаменационной комиссии при оценивании выпускника (наличие перечня профессиональных компетенций, которые находят отражение в ДР).

Тема ДР должна соответствовать содержанию профессиональных модулей.

Демонстрационный экзамен (ДЭ) проводится на основе выполнения студентами заданий, разработанных экспертами ФирПО: <https://bom.firpo.ru/Public/363> (Приказ №1100 от 12 декабря 2022).

К государственной итоговой аттестации на основании решения педагогического совета, распоряжения директора института, реализующего программы СПО, ФГБОУ ВО СтГАУ допускаются выпускники, освоившие компетенции при изучении теоретического материала и прошедшие учебную и производственную практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности,

### **Содержание дипломной работы**

ДР – это комплексная самостоятельная работа студента, главной целью и содержанием которой является всесторонний анализ, исследование и разработка некоторых из актуальных задач и вопросов как теоретического, так и прикладного характера по профилю специальности.

Целевым назначением ДР является комплексная оценка качества профессионального образования и проверка квалификационного уровня выпускника на соответствие требованиям Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС), отражающего место специальности, объекты и виды будущей профессиональной деятельности. В то же время, ДР, являясь этапом образовательного процесса, преследует цели пополнения, закрепления и развития знаний, умений и навыков, приобретенных на предшествующих этапах обучения. Работа над дипломной работой предполагает высокую степень самостоятельности студента, предоставляет возможности для самореализации и творческого самовыражения.

Тематика дипломных работ представлена в Приложении.

### **Структура ДР**

Структура ДР в качестве обязательных составных элементов включает:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- первый раздел включает теоретическая часть
- второй раздел содержит на выбор практическую или аналитическую части (опытно-экспериментальная часть (практическая));
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

К ДР должны быть приложены (не вшиваются):

- отзыв руководителя;
- внешняя рецензия;
- акт или справка об использовании результатов работы (если такой документ имеется).

**Во введении** обосновывается актуальность и практическая значимость выбранной темы, формулируются цель и задачи.

**При работе над теоретической** частью определяются объект и предмет ДР, круг рассматриваемых проблем. Проводится обзор используемых источников, обосновывается выбор применяемых методов, технологий и др. Работа выпускника над теоретической частью позволяет руководителю оценить следующие общие компетенции:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- **Работа над вторым разделом** должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций:
  - организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
  - принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
  - владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий
  - ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Заключение содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов.

#### **Источники информации** для выполнения ДР

Информационными источниками для написания первого (теоретического) раздела ДР должны служить официальные документы законодательной и исполнительной властей Российской Федерации по проблеме исследования, дискуссионные публикации в журналах, сборниках, монографиях, а также выступления в печати и комментарии специалистов за последнее время. Кроме этого, нужно широко использовать нормативные материалы, учебники, методические пособия, лекции по теме и т.п. Этот раздел по содержанию является основанием для дальнейших исследований в ДР.

В качестве источников информации для формирования второго (аналитического) следует использовать историю развития организации, пояснительные записки к годовым отчетам, материалы балансовых комиссий, сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации, формы, представляемые в Государственную налоговую инспекцию и органы Государственной статистики, и другие фактические материалы.

#### **Основные этапы выполнения квалификационной работы**

Важное значение для выполнения ДР имеет правильный выбор темы. Темы ДР рассматриваются на заседании цикловой комиссии, а затем согласовываются с представителями организаций, осуществляющими практическую деятельность, соответствующую профилю подготовки выпускников.

Тематика ДР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей и утверждается на заседании цикловой комиссии.

Тема ДР выбирается студентом самостоятельно, но, как правило, в рамках тематики, разработанной предметной комиссией.

Руководитель ДР закрепляется приказом проректора по учебной работе Университета. Сроки выполнения разделов ДР определяются графиком.

После утверждения темы ДР студент совместно со своим руководителем составляет «План-график выполнения ДР» в 2-х экземплярах. Первый экземпляр остается у студента, а второй экземпляр передается научному руководителю. Факты нарушения календарного графика выполнения работы рассматриваются как нарушение графика учебной работы,

отражаются в отзыве руководителя.

Функции руководителей ДР:

- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения ДР;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль за выполнением ДР;
- подготовка письменного отзыва на ДР.

Предварительная защита проводится в сроки, утвержденные графиком.

Предварительную защиту рекомендуется проводить в обстановке максимально приближенной к той, которая имеет место при работе государственной экзаменационной комиссии. На предварительную защиту студент предоставляет полностью завершённую и оформленную ДР. После предварительной защиты комиссия принимает решение о готовности работы и студента к защите. При этом в пределах времени, предусмотренного графиком, может разрешить студенту доработать работу по результатам предварительной защиты до представления работы на рецензирование.

Выполненные ДР рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений, владеющих вопросами, связанными с тематикой ДР.

Содержание рецензии доводится до сведения студентов не позднее, чем за день до защиты. Внесение изменений в ДР после получения рецензии не допускается.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

##### **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:**

Для защиты ДР отводится специально подготовленный кабинет.

Оснащение кабинета:

- рабочее место для членов государственной экзаменационной комиссии;
- компьютер(ноутбук), мультимедийный проектор, экран, колонки;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального

назначения.

##### **Информационное обеспечение ГИА**

На заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) представляются:

- положение о государственной итоговой аттестации;
- федеральный государственный образовательный стандарт специальности, дополнительные требования образовательного учреждения по специальности;
- программа государственной итоговой аттестации;
- методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ;
- перечень утвержденных тем ДР;
- копия документа об утверждении Председателя ГЭК;
- копия приказа директора об утверждении состава ГЭК;
- копия приказ директора о допуске студентов к итоговой государственной аттестации;
- сведения об успеваемости студентов (сводные ведомости студентов);
- зачетные книжки студентов;
- бланки протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии;

- литература и периодические издания по специальности;
- материалы справочного и нормативного характера, разрешенные для использования на экзамене.

**Перечень наглядных пособий, материалов справочного характера, нормативных документов, разрешенных к использованию на защите:**

- таблицы;
- мультимедийная презентация;
- доклады студентов;
- периодические издания по специальности

**Процедура проведения государственной итоговой аттестации**

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия в составе не менее 5 человек. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Работа ГЭК осуществляется в соответствии с нормативными документами.

Необходимым условием допуска к защите ДР является:

- наличие ДР, выполненной в соответствии с индивидуальным заданием, в сроки, установленные графиком;
- наличие отзыва руководителя ДР;

К участию в ДЭ допускаются студенты, завершающие обучение по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам СПО.

Для участия в ДЭ:

- не менее чем за 2 месяца до даты проведения ДЭ направляется заявка для регистрации участников. Факт направления и регистрации заявки подтверждает участие в ДЭ и ознакомление заявителя с Положением о ДЭ, что является согласием на обработку, в том числе с применением автоматизированных средств обработки, персональных данных участников;

- за неделю до начала участники проходят окончательную регистрацию в электронной системе интернет мониторинга eSim;

- за день до проведения ДЭ участники встречаются на площадке, выбранной для прохождения инструктажа по охране труда и технике безопасности, а также знакомства с инструментами, оборудованием, материалами и т.д.

ДЭ проводится на базе СтГАУ в установленные сроки. Дополнительные сроки для проведения ДЭ не предусматриваются.

Процедура проведения ДЭ по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство подробно изложена на сайте ФИРПО <https://bom.firpo.ru/Public/363>

Защита дипломных работ проводится на открытых заседаниях экзаменационной комиссии. На защиту ДР отводится до 30 минут. Процедура защиты включает доклад студента (7-10 минут) с демонстрацией презентации, разбор отзыва руководителя и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Допускается выступление руководителя ДР, а также рецензента, если они присутствуют на защите.

Решения государственных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Для определения качества ДР работы предлагаются следующие основные показатели ее оценки:

- соответствие темы исследования специальности, требованиям общепрофессиональной (специальной) подготовки, сформулированным целям и задачам;
- профессиональная компетентность, умение систематизировать и обобщать факты, самостоятельно решать поставленные задачи (в том числе и нестандартные) с использованием передовых научных технологий;
- структура работы и культура ее оформления; последовательность и логичность, завершенность изложения, наличие научно-справочного аппарата, стиль изложения;
- достоверность и объективность результатов ДР, использование в работе научных достижений отечественных и зарубежных исследователей, собственных исследований и реального опыта; логические аргументы; апробация в среде специалистов - практиков, преподавателей, исследователей и т.п.;
- использование современных информационных технологий, способность применять в работе математические методы исследований и вычислительную технику;
- возможность использования результатов в профессиональной практике для решения научных, творческих, организационно-управленческих, образовательных задач.

При оценке ДР дополнительно должны быть учтены качество сообщения, отражающего основные моменты ДР, и ответы выпускника на вопросы, заданные по теме его ДР.

При определении окончательной оценки по защите ДР учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя.

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично» выставляется за ДР, которая имеет положительные отзывы руководителя и рецензента. При его защите студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, во время доклада использует наглядные пособия, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за ДР, которая имеет положительный отзыв руководителя и рецензента. При его защите студент-выпускник показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует наглядные пособия, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за ДР, в отзывах руководителя и рецензента которой имеются замечания по содержанию работы и методике анализа. При его защите студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за ДР, которая не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. В отзывах руководителя и рецензента имеются

критические замечания. При защите ДР студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия.

## **6. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ И ПЕРЕСДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

\* По результатам ГИА выпускник имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, Порядка и (или) несогласии с результатами ГИА (далее - апелляция).

\* Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию образовательной организации.

Апелляция о нарушении Порядка подается непосредственно в день проведения ГИА, в том числе до выхода из центра проведения экзамена.

Апелляция о несогласии с результатами ГИА подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов ГИА.

\* Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления.

\* Состав апелляционной комиссии утверждается образовательной организацией одновременно с утверждением состава ГЭК.

Апелляционная комиссия состоит из председателя апелляционной комиссии, не менее пяти членов апелляционной комиссии и секретаря апелляционной комиссии из числа педагогических работников образовательной организации, не входящих в данный учебный год в состав ГЭК.

Председателем апелляционной комиссии может быть назначено лицо из числа руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, представителей организаций-партнеров или их объединений, включая экспертов, при условии, что направление деятельности данных представителей соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, при условии, что такое лицо не входит в состав ГЭК. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 05.05.2022 N 311)

\*Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава

\*На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК, а также главный эксперт при проведении ГИА в форме демонстрационного экзамена.

При проведении ГИА в форме демонстрационного экзамена по решению председателя апелляционной комиссии к участию в заседании комиссии могут быть также привлечены члены экспертной группы, технический эксперт.

По решению председателя апелляционной комиссии заседание апелляционной комиссии может пройти с применением средств видео, конференц-связи, а равно посредством предоставления письменных пояснений по поставленным апелляционной комиссией вопросам.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей).

Указанные лица должны при себе иметь документы, удостоверяющие личность.

\*Рассмотрение апелляции не является пересдачей ГИА.

\*При рассмотрении апелляции о нарушении Порядка апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из следующих решений:

об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях Порядка не

подтвердились и (или) не повлияли на результат ГИА;

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях Порядка подтвердились и повлияли на результат ГИА.

В последнем случае результаты проведения ГИА подлежат аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для реализации решения апелляционной комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти ГИА в дополнительные сроки, установленные образовательной организацией без отчисления такого выпускника из образовательной организации в срок не более четырех месяцев после подачи апелляции.

\*В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при прохождении демонстрационного экзамена, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, протокол проведения демонстрационного экзамена, письменные ответы выпускника (при их наличии), результаты работ выпускника, подавшего апелляцию, видеозаписи хода проведения демонстрационного экзамена (при наличии).

\*В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при защите дипломного проекта (работы), секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию дипломный проект (работу), протокол заседания ГЭК.

В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при сдаче государственного экзамена, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, письменные ответы выпускника (при их наличии).

\*В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата ГИА либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата ГИА. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК.



Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов ГИА выпускника и выставления новых результатов в соответствии с мнением апелляционной комиссии.

\*Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

\*Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

\*Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем (заместителем председателя) и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве образовательной организации.

**Приложения:****ПРИЛОЖЕНИЕ 1.  
ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ТЕМЫ ДИПЛОМНЫХ ПРОЕКТОВ ДЛЯ ПРОГРАММ  
ППССЗ*****ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий  
туризма и гостеприимства***

1. Организация работы службы приема и размещения гостей в гостинице.
2. Управление качеством обслуживания в ресторанах и кафе.
3. Разработка системы мотивации персонала в туристической компании.
4. Организация работы отдела бронирования в гостинице.
5. Анализ эффективности использования информационных технологий в сфере туризма и гостеприимства.
6. Разработка стратегии развития туристического агентства.
7. Организация работы экскурсионной службы в музее.
8. Разработка программы лояльности для клиентов гостиницы.
9. Организация работы службы безопасности в гостинице.
10. Организация работы отдела маркетинга в туристической компании.

***ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг***

1. Совершенствование предоставления услуг room-service в отеле.
2. Внедрение дополнительных услуг как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.
3. Повышение квалификации сотрудников службы питания как фактор конкурентоспособности гостиничного предприятия.
4. Организация работы службы питания в гостинице.
5. Кейтеринг как перспективная форма обслуживания потребителей в гостиничных комплексах.
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации банкетов в гостиничном комплексе.
7. Совершенствование технологий организации питания в средствах размещения.
8. Повышение качества услуг питания в отеле.
9. Повышение эффективности работы службы питания гостиницы.
10. Совершенствование деятельности предприятий питания при гостинице.
11. Повышение качества сервисного обслуживания как фактор увеличения клиентской базы гостиничного предприятия.
12. Пути совершенствования деятельности службы питания в гостинице.
13. Совершенствование системы организации сервисной деятельности службы питания в гостинице.
14. Развитие сервисного обслуживания как фактор привлечения клиентов в ресторанном бизнесе.
15. Роль службы питания в функционировании гостиничного предприятия
16. Совершенствование системы управления персоналом хозяйственной службы гостиницы.
17. Применение аутсорсинга в гостиницах с целью повышения качества обслуживания.
18. Совершенствование деятельности службы безопасности гостиницы.
19. Разработка фирменного стиля гостиничного предприятия.

20. Совершенствование технологии обслуживания номерного фонда гостиницы.
21. Пути совершенствования работы службы прачечной на предприятиях индустрии гостеприимства.
22. Современные технические средства как фактор повышения эффективности деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.
23. Специфика обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями во время проживания в гостинице.
24. Стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе как фактор повышения качества предоставляемых услуг.
25. Повышение эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.
26. Технология внедрения стандартов программы Halal Friendly в гостинице.
27. Формирование товарной политики гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.
28. Совершенствование качества предоставляемых гостиничных услуг.
29. Современные системы бронирования в индустрии гостеприимства.
30. Анализ взаимодействия гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами.
31. Перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе.
32. Применение Интернет-технологий в гостиничном бизнесе.
33. Формирование анимационной программы в гостинице.
34. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта.
35. Разработка рекомендаций по продвижению гостиничного продукта.
36. Совершенствование деятельности службы бронирования гостиничных услуг.
37. Исследование факторов, влияющих на работу службы бронирования гостиницы.
38. Совершенствование инструментов продаж гостиничных услуг на основе технологических инноваций
39. Применение автоматизированных систем бронирования в деятельности гостиничных предприятий.
40. Оценка эффективности сбытовой политики гостиничного предприятия.
41. Разработка программы повышения лояльности клиентов в гостинице.
42. Разработка рекомендаций по повышению эффективности реализации гостиничных услуг на предприятии.
43. Совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия.
44. Разработка маркетинговой стратегии гостиничного предприятия.
45. Повышение эффективности работы службы бронирования гостиницы.
46. Разработка программы стимулирования сбыта гостиничных услуг.
47. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
48. Формирование системы мотивации персонала гостиничного предприятия.
49. Разработка рекомендаций по использованию инновационных методов бронирования в гостинице.
50. Разработка программы продвижения гостиничных услуг.
51. Совершенствование организации и проведения конференций в гостинице.
52. Анализ и совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия.
53. Исследование маркетинговой политики гостиничного предприятия.
54. Организация конференц-услуг в гостинице.
55. Конференц-залы и их роль в функционировании гостиничного комплекса.
56. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе.

57. Влияние имиджа гостиницы на ее конкурентоспособность.
58. Разработка гостиничных услуг для халяль-туристов.
59. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия на основе расширения ассортимента предоставляемых услуг.
60. Совершенствование культурно-досуговой деятельности в гостинице.
61. Адаптация гостиничных услуг под требования и предпочтения туристов из Китая.
62. Адаптация гостиничных услуг под требования и предпочтения туристов из Арабских стран.
63. Технология внедрения стандартов программы China Friendly в гостинице.
64. Внедрение современных технических средств и оборудования в гостинице с целью повышения эффективности работы службы Housekeeping.
65. Совершенствование работы службы горничных в гостинице.
66. Инновационные технологии чистоты и комфорта как залог коммерческого успеха отеля.
67. Совершенствование технологий уборки в гостиничном предприятии.
68. Повышение квалификации горничных как фактор устойчивого развития гостиничного предприятия.
69. Внедрение стандартных операционных процедур в гостинице.

***ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, служащих (Портье)***

1. Совершенствование системы мотивации сотрудников службы приема и размещения гостиницы.
2. Повышение эффективности работы службы приема и размещения в гостинице.
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания VIP-гостей в гостинице.
4. Использование современных информационных технологий как фактор повышения эффективности работы службы приема и размещения гостиницы.
5. Совершенствование технологии обслуживания иностранных граждан в гостинице.
6. Особенности организации хранения личных вещей и ценностей проживающих в гостиничном предприятии.
7. Повышение квалификации персонала гостиницы как фактор совершенствования качества обслуживания.
8. Корпоративная культура гостиничного предприятия как фактор повышения его конкурентоспособности.
9. Совершенствование технологий обслуживания в контактной зоне гостиничного предприятия.
10. Совершенствование организации работы службы консьержей гостиничного предприятия.
11. Внедрение инновационных технологий в гостиничном бизнесе.
12. Совершенствование организационной культуры гостиничного предприятия.
13. Развитие культуры сервиса как фактор обеспечения потребительской лояльности.
14. Совершенствование корпоративной культуры как фактор повышения удовлетворенности персонала гостиничного предприятия.
15. Совершенствование системы мотивации на основе сбалансированной системы показателей.

16. Внедрение стандартных операционных процедур в деятельность службы приема и размещения.
17. Роль автоматизированных систем управления в повышении эффективности деятельности службы приёма и размещения гостей предприятия гостиничного бизнеса.
18. Конфликт как мотивирующий фактор повышения качества гостиничного обслуживания.
19. Совершенствование деятельности службы приема и размещения гостиницы.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2.**  
**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ**  
**ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА В РАМКАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ**  
**ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**

Дата /День		Время	ФО (ресепшен)	ВО (303 ауд.)
xx.xx.xx	Д-1 Подготовительный день	09:00-10:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена. Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности. Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении. Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении.	
		10.00- 12.00	Регистрация участников демонстрационного экзамена. Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении. Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола.	
		08:00-08:30	Сбор участников на площадке, брифинг экспертов, знакомство экспертов с контекстом заданий	
xx.xx.xx	Д1 День проведения экзамена	08:30-10:10	Участники № 1-4 Модуль 1: Заезд (10 мин); выезд (10 мин) <i>по 5 минут на оценку участника</i>	Участники № 5-8 Модуль 1: Лист оценки процедуры (40 мин); Модуль 2: Анализ переписки (20 мин); Ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату (30 мин)
		10:10-11:50	Участники № 5-8 Модуль 1: Заезд (10 мин); выезд (10 мин) <i>по 5 минут на оценку участника</i>	Участники № 1-4 Модуль 1: Лист оценки процедуры (40 мин); Модуль 2: Анализ переписки (20 мин); Ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату (30 мин)
		11:50-12:30	ОБЕД	
		12:30-13:50	Участники № 1-4 Модуль 2: Бронирование (10 мин) Модуль 3: Жалоба (5 мин) <i>по 5 минут на оценку участника</i>	Участники № 5-8 Модуль 1: Расписание (30 мин) Модуль 2: КРІ (30 мин) Модуль 3: Распределение НФ (15 мин); Анализ НА (5 мин)

	13:50-15:30	Участники № 5-8 Модуль 2: Бронирование (10 мин) Модуль 3: Жалоба (5 мин); Анализ НА (5 мин) <i>по 5 минут на оценку участника</i>	Участники № 1-4 Модуль 1: Расписание (30 мин) Модуль 2: КРІ (30 мин) Модуль 3: Распределение НФ (15 мин); Анализ НА (5 мин)
	15:30-16:10	Участники № 1-4 Модуль 3: Анализ НА (5 мин) <i>по 5 минут на оценку участника</i>	
	16.10-16.40	Оценка письменных заданий Внесение ЦСО	

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ В СООТВЕТСТВИИ СО СТРУКТУРОЙ ГЭ

#### Описание задания

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

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

#### **Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

**Задание 1.** Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Проживание гостя оплачено компанией. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.1. к заданию.

**Задание 2.** Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к заданию.

**Задание 3.** Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания в предложенной таблице Приложение 1.3 к заданию, необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.

**Задание 4.** Составить расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-расписание Приложение 1.4 к заданию, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало требованиям:

- 8 часовой рабочий день;
- 3 администратора в смену;

- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;
- 2 сотрудника могут выйти на работу только на первые четыре дня, с пятницы выходят в отпуск;
- условные обозначения
  - У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
  - Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
  - Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
  - О – выходной день/отпуск
  - М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

При необходимости строки таблицы можно добавить или убрать.

## **Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

**Задание 1:** Выполнить процедуру бронирования по телефону на английском языке. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 2.1 к заданию.

**Задание 2:** Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Back-office». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования представлен в Приложении 2.2 к заданию.

Категории номеров и цены следует выбрать из Приложения 2.3 к заданию.

**Задание 3.** Осуществить расчет Ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля “Полет”, номерной фонд которого – 50 номеров. Выполнить указанные далее действия, пользуясь приведенными данными.

1) Рассчитайте следующие показатели за июнь 2023:

- ADR за каждый день и за месяц (без НДС);
- Occ % minus OOO за каждый день и за месяц;
- RevPAR за каждый день и за месяц (без НДС).

2) Проанализируете (письменно в свободной форме) полученные показатели с плановыми за июнь 2023:

- ADR без НДС – 4266,28;
- Occ% minus OOO – 70,00%;
- RevPAR без НДС – 2986,40.

Таблица для заполнения представлена в Приложении 2.4. к заданию. Таблица может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов можно пользоваться функциями Excel.

**Задание 4.** Подготовить ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату в письменном виде. Задание выполняется на площадке «Back-office». Текст запроса представлен в Приложении 2.5 к заданию. В счете на предоплату, представленном в Приложении 2.6 к заданию необходимо заполнить только выделенную серым цветом часть, заменив предложенное наполнение своим. Прейскурант цен представлен в Приложении 2.3 к заданию. Форма переписки – электронное письмо.

При подготовке ответа принять во внимание следующую информацию:

В отеле стандартное время заезда 14:00, выезда 12:00.

Политика раннего заезда: с 00:00 до 14:00 (с последующим проживанием) – 50% от стоимости тарифа.

Политика позднего выезда: до 18:00 – 50% от стоимости тарифа.

**Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

**Задание 1:** Решить конфликтную ситуацию с гостем с позиции менеджера службы приема и размещения, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита предоставлен в Приложении 3.1 к заданию.

**Задание 2:** Распределить номерной фонд с учетом необходимости заселения гостей по запросу партнера – авиакомпании Победа, полученного в 11:00 утра текущего дня. Текст запроса представлен в Приложении 3.2 к заданию. Распределение номерного фонда следует выполнить, используя список заезда (Arrival list), для чего следует внести данные в таблицу Приложение 3.3 к заданию, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. Задание выполняется на площадке «Back-office».

Описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня, представлены в таблице в Приложении 3.4.

Если при распределении номерного фонда возникнет необходимость о повышении/понижении категории номера или переселения в другой отель, необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

**Задание 3:** Осуществить анализ отчета ночного аудита Приложение 3.5 к заданию.

Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на площадке «Back-office».

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ в рамках ИЛ). Устная часть задания выполняется на площадке «Front-office».

После защиты доклада эксперты 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 участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не опрашивают его дополнительно.