

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ВОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**

по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

**2020 г.**

<p>Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии экономических, информационных дисциплин и туристического сервиса Протокол № _____ От « » _____ 20__ г. Председатель: _____ И.А. Варнакова</p>	<p>Рассмотрена Заседанием педагогического совета протокол № _____ « » 20__ г.</p>	<p>«Утверждаю» Директор ГАПОУ СО «ВТК» _____ С. А. Медведева « ____ » _____ 20__ г.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 1. Общие положения

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказа Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» итоговая аттестация выпускников, завершающих обучение по программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» (ФГОС СПО, утвержденный приказом №1552 МО и науки РФ от 09.12.2016) в образовательных учреждениях среднего профессионального образования, является обязательной.

Программа Государственной итоговой аттестации выпускников по специальности является частью основной профессиональной образовательной программы ГАПОУ СО «Вольский технологический колледж» по данной специальности среднего профессионального образования.

Программа Государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, рассмотренного Советом ГАПОУ СО «ВТК» 30 августа 2023 г. протокол № 1. Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия результатов освоения студентами образовательных программ требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования. Программа Государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» ежегодно разрабатывается цикловой комиссией, рассматривается на Педагогическом совете колледжа и утверждается директором колледжа. Программа Государственной итоговой аттестации доводится до сведения студента не позднее, чем за шесть месяцев до начала Государственной итоговой аттестации.

Государственная итоговая аттестация осуществляется государственной экзаменационной комиссией, организуемой в колледже.

Основными функциями Государственной экзаменационной комиссии являются:

- комплексная оценка соответствия результатов освоения студентами образовательных программ требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования;
- принятие решения о присвоении квалификации по результатам государственной аттестации и выдаче выпускнику соответствующего диплома о среднем профессиональном образовании;
- выработка рекомендаций и предложений по совершенствованию подготовки выпускников по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

## **2. Вид итоговой государственной итоговой аттестации и сроки ее проведения**

Государственная итоговая аттестация выпускников по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» проводится в два этапа:

- 1 этап - государственный экзамен в форме демонстрационного экзамена соответствующего компетенции «Администрирование отеля»;
- 2 этап - защита выпускной квалификационной работы.

Целью проведения первого этапа является контроль освоения общих и профессиональных компетенций федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», компетенции «Администрирование отеля» в процессе демонстрации выпускником решения профессиональных задач.

Целью проведения второго этапа является контроль освоения общих и профессиональных компетенций продемонстрированных в процессе выполнения и защиты ВКР. Освоение профессиональных компетенций подтверждается результатами освоения профессиональных модулей при прохождении промежуточной аттестации в форме экзаменов квалификационных, о чем свидетельствует оценка в зачетной книжке студента.

Программа ГИА, требования к выпускным квалификационным работам, а также критерии оценки профессиональных компетенций доводятся до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой

аттестации.

Сдача государственного экзамена и защита выпускных квалификационных работ проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Студентам и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время её проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников. Требования к организации и проведению государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья регулируются Положением о государственной итоговой аттестации по реализации федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования.

Сроки проведения Государственной итоговой аттестации определяются образовательным учреждением в соответствии с его учебным планом и графиком учебного процесса.

Сроки проведения:

Подготовка к государственному экзамену в форме демонстрационного экзамена с 18.05.2024г. по 14.06.2024г.

Проведение Государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена с 20.06.2024г. по 22.06.2024г.

Преддипломная практика с 20.04.2024г. по 17.05.2024 г.

Выполнение выпускной квалификационной работы с 18.05.2024 г. по 14.06.2024г.

Защита выпускной квалификационной работы с 15.06.2024г. по 28.06.2024г.

### **3. Организация и проведение демонстрационного экзамена**

Государственный экзамен проводится в форме демонстрационного экзамена, соответствующего требованиям федерального государственного образовательного

стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», компетенции «Администрирование отеля».

*Демонстрационный экзамен - это форма выпускной* практической работы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», в ходе которой студент выполняет определенные трудовые действия, демонстрируя владение освоенными компетенциями, получение практического опыта.

Пакет документов для организации и проведения демонстрационного экзамена включает в себя:

- Техническое описание заданий для демонстрационного экзамена (описание объема работы, его формат и структуры, нормы времени, выбор оборудования и материалов);

- Критерии оценки;

- Индивидуальный оценочный лист экзаменуемого;

- Шкалы приведения балловой системы к оценочной;

- Протокол ГИА;

- Документацию по охране труда и технике безопасности;

- Задание на ДЭ в приложении.

Базовой площадкой для проведения государственного демонстрационного экзамена является, аккредитованной в качестве центра проведения демонстрационного экзамена (ЦПДЭ) в соответствии с Положением об аккредитации центров проведения демонстрационного экзамена (далее - Положение об аккредитации ЦПДЭ), что удостоверяется электронным аттестатом.

Студент допускается к сдаче государственного демонстрационного экзамена по заявлению на имя директора колледжа. Демонстрационный экзамен проводится по КОДУ 1.3. (Приложение 1. Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации).

Сдача государственного экзамена проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. Задание выполняется студентами группы, сдающей экзамен, и является одинаковым для всех. Содержание задания доводится до сведения студентов за

шесть месяцев до проведения ГИА. При сдаче ГИА оценивается уровень освоения общих, профессиональных компетенций соответствующих компетенции «Администрирование отеля».

На заседание ГЭК представляются документы:

- ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Приказ директора колледжа о составе ГЭК;
- фонды оценочных средств для проведения государственного экзамена в форме демонстрационного с учетом конкурсных заданий WorldSkills;
- приказ директора колледжа о допуске к ГИА;
- протоколы ГЭК;
- программа Государственной итоговой аттестации;
- сводная ведомость об успеваемости студентов;
- зачетные книжки.

Оценка освоения профессиональных и общих компетенций осуществляется через оценку выполнения профессиональной задачи, исключая теоретические формы проверки и тестовые задания.

Каждому разделу (критерию) выполненного задания соответствует процент от общей оценки, составляющей 100%, в зависимости от важности данного задания.

Итоговая оценка за выполнение задания первого этапа выставляется как среднее арифметическое оценок всех членов ГЭК, округленное в большую сторону.

Результаты государственного экзамена объявляются выпускникам в тот же день после оформления протокола заседания государственной экзаменационной комиссии. Решение государственной экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии

или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего является решающим.

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии и секретарём государственной экзаменационной комиссии и хранится в архиве колледжа.

#### **4. Объем времени на выполнение выпускной квалификационной работы и проведение Государственной итоговой аттестации – 6 недель.**

К выполнению и защите дипломной работы допускаются студенты, полностью выполнившие учебный план по всем видам теоретического и производственного обучения, успешно прошедшие все предшествующие испытания, предусмотренные учебным планом.

На защиту выпускной квалификационной работы отводится до 1 академического часа на одного студента. Процедура защиты включает:

- доклад студента (не более 10 - 15 минут);
- чтение отзыва и рецензии;
- вопросы членов комиссии;
- ответы студента.

При определении итоговой оценки по защите выпускной квалификационной работы учитываются: доклад выпускника; соответствие содержания и оформления выпускной квалификационной работы основным требованиям, оценка рецензента; отзыв руководителя; ответы на вопросы.

Результаты любой государственной итоговой аттестации, определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

#### **5. Содержание выпускной квалификационной работы и требования к ней**

Выпускная квалификационная работа - дипломная работа - завершающий этап обучения, который аккумулирует знания и умения, приобретенные в процессе обучения, и позволяет студентам продемонстрировать профессиональную компетентность.

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования определяет следующие требования к выпускнику по итогам освоения основной профессиональной образовательной программы:

- готовность к выполнению производственно-технологической, организационно-управленческой деятельности в соответствии с квалификационной характеристикой.

Дипломная работа представляет собой законченную квалификационную работу, содержащую результаты самостоятельной деятельности студента в период преддипломной практики и выполнении дипломной работы в соответствии с утвержденной темой.

Выпускная квалификационная работа представляет собой:

- изложение результатов исследования с учетом вопросов теории и практики в пределах выбранной темы;

- авторский труд, самостоятельное творчество студента, формирование его личной позиции и практического подхода к выбранной теме;

- проявление и показ студентом умения логично, аргументировано, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли.

Цель работы: систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний и умений студента.

Работа над избранной темой требует от студента знаний основ методологии исследования, творческого мышления, прилежания и профессионализма. В работе должно найти отражение взаимосвязи

теоретических положений с практикой, повседневной жизнью и деятельностью.

Написание работы - процесс, включающий в себя ряд взаимосвязанных этапов:

1. Выбор темы и ее утверждение.
2. Обоснование структуры работы.
3. Составление библиографии, ознакомление с законодательными актами, нормативными документами, другими источниками и литературой, относящимися к теме дипломной работы.
4. Сбор материала в научно-исследовательских организациях, на предприятиях различных форм собственности.
5. Обработка и анализ полученной информации с применением современных математико-статистических методов.
6. Формулирование выводов, которые должны быть дополнены практическими рекомендациями, а в случае теоретического исследования – научно-обоснованной разработкой или альтернативной интерпретацией тех или иных концепций или позиций по теме исследования.
7. Оформление дипломной работы в соответствии с установленными требованиями.

Выпускная квалификационная работа имеет следующую структуру:

- □□ титульный лист, оформленный в соответствии с установленными требованиями;
- □□ содержание;
- □□ введение;
- □□ разделы (главы) и подразделы (выводы после каждой главы);
- □□ заключение;
- □□ список использованных источников и литературы;
- □□ приложения.

## Титульный лист

На титульном листе должно быть:

- наименование учебного заведения,
- тема работы;
- шифр (ДР. код специальности)
- фамилия, имя, отчество студента,
- номер учебной группы;
- фамилия, инициалы, должность, ученое звание научного руководителя
- дата проверки и оценка;
- подпись научного руководителя;
- название города, в котором находится данное учебное заведение,
- год написания работы

После титульного листа следует содержание (лист не нумеруется). Слово «СОДЕРЖАНИЕ» размещается по центру страницы в виде заголовка прописными буквами. В содержании содержатся введение, наименования разделов (глав), подразделов, заключение, список использованных источников и литературы, приложения с указанием номера их начальной страницы.

Желательно, чтобы содержание помещалось на одной странице.

Во ВВЕДЕНИИ:

- обосновывается актуальность избранной темы;
- формулируются цель и задачи дипломной работы;
- определяется практическая значимость проблемы исследования на данный момент времени;
- формулируется объект и предмет исследования;
- определяются хронологические границы исследуемой проблемы;
- дается характеристика информационной базы;

- аргументируется принятая в работе методика исследования, анализа (проектирования) и обработки материала;
- дается краткая характеристика структуры дипломной работы.

Основной текст работы разбивается на две-три главы, каждая из которых может в свою очередь, дробиться на параграфы. Как правило, все содержание дипломной работы разбивается на два модуля: теоретическая часть, в которой подробно рассматривается теоретический аспект проблемы (теории, методы, методики, показатели, оценка эффективности и т. д.) и практическая часть, в которой дается анализ практики деятельности конкретного предприятия по данной проблеме исследования.

Количество разделов (глав) дипломной работы определяется дипломником совместно с научным руководителем с учетом особенностей темы (как правило, не более трех глав и двух - трех подразделов в каждой главе).

В конце каждой главы студент делает выводы по результатам проведенных исследований.

Обязательным требованием выпускной квалификационной работы является фактический материал предприятия (организации), нормативная документация и бланки документов по содержанию работы.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** подводит итог решения тех задач, которые были поставлены в дипломной работе. В нем следует сформулировать выводы, привести данные об экономической эффективности от внедрения рекомендаций или о научной ценности решаемых проблем, указать перспективы дальнейшей разработки темы.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ** включает источники и литературу, которыми пользовался автор при изучении темы и написании дипломной работы.

ПРИЛОЖЕНИЯ содержат текстовые документы, графики, диаграммы, схемы, карты, таблицы, а также расчеты, выполненные с применением вычислительной техники. Они служат для иллюстрации отдельных положений исследуемой проблемы или являются результатом предлагаемых рекомендаций автора.

Выпускная квалификационная работа должна быть отредактирована и тщательно вычитана. Оформление работы должно отвечать действующим требованиям к изложению текстов. Дипломная работа должна быть подготовлена и переплетена в твердую обложку. Общий объем дипломной работы должен составлять не менее 70–80 страниц машинописного текста, напечатанного через полтора интервала шрифтом №14 PT Astra Serif, соблюдая следующие размеры полей по ГОСТ 7.32-91: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 15 мм, нижнее – не менее 20 мм. (включая титульный лист, лист содержания, список источников и литературы). Приложения в общий объем работы не входят. Текст работы печатается на одной стороне листа бумаги формата А4 по ГОСТ 9327-60.

Введение, название глав, заключение, список использованных источников и литературы в содержании, а так же в тексте работы размещается по центру страницы в виде заголовка прописными буквами без знаков препинания в конце.

После названия главы ставится два полуторных интервала и указывается название пункта, которое выравнивается по ширине. Так же по ширине выравнивается весь текст работы.

На титульном листе ставится подпись заместителя директора колледжа по учебной работе о допуске работы к защите и подпись научного руководителя, подтверждающего готовность дипломной работы.

Страницы дипломной работы нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включают в общую нумерацию работы, но номер страницы

не ставят. Нумерация страниц производится последовательно, начиная с третьей страницы, проставляют номер в правом нижнем углу без знаков препинания.

Таблицы в тексте работы должны иметь сквозную нумерацию. Слово «Таблица» и ее номер размещается по правому краю, название таблицы по центру страницы. Содержащиеся в таблицы сведения оформляются шрифтом №12PT Astra Serif, интервал единичный. Нумерация рисунков сквозная, номер и название рисунка указывается под рисунком.

В конце работы даются приложения, на которые делаются ссылки в тексте. В приложения обычно входят копии или выдержки различных нормативных документов, формы бухгалтерской и налоговой отчетности и т.п. Каждое приложение должно быть выполнено на отдельном листе и иметь свой порядковый номер (Приложение 1, Приложение 2 и т.д.). Приложения помещают после списка нормативных актов и литературы. Приложения не засчитываются в общий объем проекта.

При написании выпускной квалификационной работы студент использует основную и нормативную литературу по теме работы, дополнительные источники и Интернет – ресурсы.

Примерная тематика дипломных работ определяется ведущими преподавателями по профилю специальности 43.02.14 «Гостиничное дело». Темы дипломных проектов должны отвечать современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики, культуры и образования. Выпускная квалификационная работа должна иметь актуальность и практическую значимость.

Примерная тематика дипломных работ:

1.Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования с корпоративными гостями в отеле ...

2.Анализ прямых и непрямых каналов бронирования в гостинице ....

- 3.Совершенствование договорных отношений в сфере реализации гостиничной услуги в отеле ...
- 4.Анализ существующих пакетных предложений, поощрительных программ и программ лояльности в отеле ...
- 5.Анализ технологий обслуживания гостей в период проживания в отеле
- 6.Анализ межкультурной коммуникации для организации эффективного общения с иностранными гостями на примере...
- 7.Анализ основных инструментов продвижения услуг в отельном бизнесе с учетом современных тенденций
- 8.Анализ и определение потенциала развития гостиниц в малых городах России на примере отеля «...» г.....
- 9.Исследование эффективных стилей управления в сфере гостеприимства.
- 10.Анализ дополнительных услуг гостиничного предприятия и разработка программы по расширению их ассортимента с учётом экскурсионно-туристического компонента
- 11.Совершенствование организации процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены в гостинице

## Приложение 1.

### Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации

Номер компетенции	E57
Название компетенции	Администрирование отеля
Номер КОД	КОД 1.3

#### Описание задания

Задания устных модулей выполняются на площадке Front –office с использованием АСУ и актёров, задания письменных модулей выполняются на площадке Back-office, модули выполняются на русском или английском языках

Инструкция для главного эксперта по подготовке актёров:

- 1 Полужирным форматом текста выделены слова или действия актёров. Звездочкой (\*) отмечено предполагаемое настроение/модель поведения актёров.
- 2 Обратит внимание на то, что в одном и том же задании может быть больше одной роли актёров.
- 3 Необходимый реквизит или важные моменты для задания выделены желтым или зеленым.
- 4 Если администратор предлагает что-то выходящее за рамки предполагаемого сценария, вежливо отказываться, не создавать дополнительных задач для администратора самостоятельно, поскольку участники ограничены во времени.
- 5 Если администратор пытается закончить разговор раньше, чем предполагается, - не провоцировать его на дальнейший диалог.
- 6 Если администратор в процессе каких-то действий пытается поддержать диалог с гостем – реагировать (smalltalk).
- 7 Если администратор упускает какой-то пункт в середине диалога, - просто продолжать диалог. Некоторые пункты участник может выполнять не по порядку, - быть внимательными!

8 Если администратор звонит в службу, он самостоятельно моделирует диалог.

9 При совершении звонков в отель в качестве гостя необходимо изобразить звонок телефона, дать возможность администратору поздороваться с вами и начать диалог..

10 Не наводить администраторов на правильный ответ и решение.

11 Не обязательно следовать сценарию слово в слово, - главное донести смысл и не исказить его. Позволительно иметь карточки с текстом на площадке

12 Для всех участников необходимо играть одинаково по смыслу и эмоционально. Если с каким-то участником или актером допущена ошибка, – после выполнения модуля администратором обратиться к главному эксперту.

13 При выполнении задания на английском четко выговаривать слова – не гнать текст (но и не медлить) возможно администратор не сможет понять вас, необходимо быть готовыми постараться перефразировать если вас не поняли, но ни в коем случае не на русском языке. Если администратор не может объяснить вам что-то или вы не понимаете его, то переспросите. Если администратор не может сказать фразу, то подождите.

Если говорите по телефону после паузы говорить “Hello???”

При личном общении вопросительно смотреть на администратора и сказать “Aaaand...”, намекая на продолжение беседы

14. Актеры могут играть роли под своими именами. Если один актер играет несколько разных ролей, то необходимо использовать псевдонимы.

**Актерам на площадке можно пользоваться подсказками (шпаргалками или карточками со словами)**

**\*Актерам строго запрещается сообщать кому-то из участников или экспертов детали сценария, а также общаться с участниками в принципе.**

**\*Жестами, эмоциями или фразами давать понять участнику, что он совершил ошибку запрещается.**

## Описание задания

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

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

Наименование модуля задания	Вид аттестации / уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭБУ, ГИА/ДЭПУ)
Модуль 1: Организация контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения	
<p><b>Задание 1.</b> Выполнить процедуру заселения гостя на английском 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 1.1 к образцу задания.</p> <p><b>Задание 2.</b> Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.</p> <p><b>Задание 3.</b> Доработать листочки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания в предложенной таблице Приложение 1.3 к образцу задания, необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.</p> <p><b>Задание 4.</b> Составить расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-</p>	ПА, ГИА/ДЭБУ, ГИА/ДЭПУ

office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-

--	--



– АDRбез НДС –4266,28;	
------------------------	--

Наименование модуля задания	Вид аттестации /уровень ДЭ(ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭПУ)
<p>– Осс%minusООО–70,00%;</p> <p>– RevPARбезНДС–2986,40.</p> <p>Таблица для заполнения представлена в Приложении 2.4. ко образцу задания. Таблица может быть заполнена вручную на распечатанном листе или самостоятельно в созданном файле Excel. При расчётах и оформлении результатов можно пользоваться функциями Excel.</p> <p><b>Задание 4.</b> 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 ко образцу задания. В счёт на предоплату, представленном в Приложении 2.6 ко образцу задания необходимо заполнить только выделенную серым цветом часть, заменив предложенное на заполнение своим. Прейскурант цен представлен в Приложении 2.3 к образцу задания.</p>	
<p>Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	
<p><b>Задание 1:</b> 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 резервита предоставлен в Приложении 3.1 к образцу задания.</p> <p><b>Задание 2:</b> 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 ко образцу задания. Распределение номерного фонда следует выполнять, используя список заезда (Arrivalist), для чего следует внести данные в таблицу Приложение 3.3 ко образцу задания, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. Задание выполняется на площадке «Back-office».</p> <p>Описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня, представлен в таблице Приложение 3.4 к образцу задания.</p> <p>Если при распределении номерного фонда возникнет необходимость повышения/понижения категории номера или переселения в другой отель, необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя свое решение.</p> <p><b>Задание 3:</b> Осуществить анализ отчета ночного аудита Приложение 3.5 ко образцу задания. Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на</p>	<p>ГИА/ДЭПУ</p>

<p align="center"><b>Наименование модуля задания</b></p>	<p align="center"><b>Вид аттестации /уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭПУ)</b></p>
<p>площадке «Back-office».</p> <p>Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ в рамках ИЛ). Устная часть задания выполняется на площадке «Front-office».</p> <p>После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) При каком значении <math>Osc\%</math> будет верно равенство <math>RevPAR = ADR</math>? Обоснуйте ответ.</li> <li>2) Сравнивая два года, какой день в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.</li> </ol> <p>Если участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не спрашивают его дополнительно.</p>	

### Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления  
и реквизита:

– в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на имя гостя пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой;

– гостю иметь при себе реквизит (банковская карта, иностранный паспорт с отметкой визы, миграционная карта, легкий багаж).

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

к образцу задания  
**Сценарий для гостя**

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

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

### Листоценки операционной процедуры

(для оценки процедуры заселения 16-летнего гражданина

Российской Федерации, проживающего на территории Российской Федерации, по брон

и,

гарантированной кредитной картой)

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



### Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления  
 и реквизита:

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

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

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

Ответ сотрудника службы бронирования

*Уважаемая госпожа Петрова!*

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

*Мы можем предложить номер Стандарт, полностью оборудованный для отдыха двоих человек. Цена составляет 3950,00 рублей за ночь.*

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

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

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

*Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.*

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

*Иван*

*Безруков Отель*

Запрос гостя на бронирование номера

*Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!*

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

*Можно нас встретить в аэропорту? Мы прилетаем в 09:00 рейсом SU0112.*

*У моей сестры аллергия на перьевые подушки и на хлопчатобумажное постельное белье. Сообщите, пожалуйста, какие у вас есть*

*альтернативные варианты.*

*С уважением,*

*Петрова Марианна*

Приложение 2.3 к образцу задания

Прейскурант/Rates			
Room types Категории номеров			Rack Rates Опубликованные цены
ST	STANDART	Стандартный одноместный номер (дополнительная кровать не предусмотрена)	3 950,00 Р
STt/d2	STANDART	Стандартный двухместный номер (одна двуспальная кровать/две односпальные кровати)	4 950,00 Р
LXt/d1	Lux	Люкс (одна двуспальная кровать/две односпальные кровати)	4 850,00 Р
GL	GLUX	Грандлюкс (одна двуспальная кровать)	6 350,00 Р
RS	RoyalSUITE	Королевский люкс (одна двуспальная кровать)	7 350,00 Р
AP	AP	Апартаменты (одна двуспальная кровать)	8 350,00 Р
EB	Extrabed	Дополнительная кровать	2 000,00 Р
BC	Babycrib	Детская кроватка	бесплатно
BB	Bed and breakfast	Только завтрак	750,00 Р
HB	HalfBoard	Полупансион	1 500,00 Р
FB	FullBoard	Полный пансион	2 400,00 Р

Приложение  
2.4 кообразцу задания

**Таблица для заполнения**

Дата	Доход от номеров кл. НДС(20%)	Номера - Out of Order	Проданны е номера	ADR* (без НДС)	Occ %minus OOO	RevPAR(б ез НДС)
01.06.2023	183741		37			
02.06.2023	193742	5	30			
03.06.2023	159740		28			
04.06.2023	129740	3	28			
05.06.2023	183780		37			
06.06.2023	183980	2	37			
07.06.2023	183750		37			
08.06.2023	183760		30			
09.06.2023	183770	1	30			
10.06.2023	183780	1	28			
11.06.2023	183790	1	30			
12.06.2023	183700	1	30			
13.06.2023	205830	3	30			
14.06.2023	195740		28			
15.06.2023	239870		30			
16.06.2023	194340		37			
17.06.2023	178900		37			
18.06.2023	139850		29			
19.06.2023	190860	1	28			
20.06.2023	188360	1	28			
21.06.2023	148720	1	31			
22.06.2023	213740		37			
23.06.2023	233440		37			
24.06.2023	183740		39			
25.06.2023	210460		28			
26.06.2023	176350		30			
27.06.2023	183740	1	30			
28.06.2023	207460		28			

Дата	Доход от номеров кв. НДС(20%)	Номера - Out of Order	Проданные номера	ADR* (без НДС)	Occ %minus OOO	RevPAR(б ез НДС)
29.06.2023	204840	6	35			
30.06.2023	218470	5	28			

\*допустимое округление ответов – до сотых

Запрос:

*Уважаемые сотрудники отеля!*

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

*С*

*уважением, Жанна Р*

*язанцева*

*Административный*

*менеджер InterService*

Приложение  
2.6 к образцу задания

Счет на предоплату (образец)

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

## Сценарий для гостя

Памятка по подготовке к подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

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

### **Запрос от авиакомпании ПОБЕДА**

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

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



Standard(Std QZ)и(StdTW)

21 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queensize 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

Standard Family (StdF)

26 м<sup>2</sup>. 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(SupKZ)

30 м<sup>2</sup>. Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (kingsize 180 см).

Superior Family (SupF)

34 м<sup>2</sup>. 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 м<sup>2</sup>. 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 м<sup>2</sup>. Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (kingsize 180

см)длядвухвзрослыхидиваном(140-170см)для2детейдо13летили1взрослого.

\*Дополнительные кровати в комнатах не

предусмотреныRoomRack(статусномерногофонда)

Roomnr.	RoomType	Roomnr.	RoomType	Roomnr.	RoomType
101	StdQZ	201	StdQZ	301	StdQZ
102	StdTW	202	StdTW	302	StdTW
103	StdTW	203	StdTW	303	StdTW
104	StdF	204*	SupF	304*	SupF
105	StdF	205*	SupF	305*	SupF
106	StdF	206*	SupKZ	306*	SupF
107	StdF	207*	SupKZ	307	JS
108	StdQZ	208*	StdTW	308	JS
109	JS	209*	SupKZ	309	PS
110*	SupF	210*	StdTW	310*	StdTW

\*Номера оснащены для гостей с ограниченными

возможностямиНомерзаселён:



Номернавыезде:



Номерсвободен:



Номера103,203,303 вналичиитолькона1ночь

Приложение 3.5  
к образцу задания

Отчетного аудита

NA-ManagerReport						
	2022	2022	2022	2021	2021	2021
	DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH	YEAR
TotalRoomsInHotel	200	200	12000	200	200	12000
Outof OrderRooms	0	0	0	0	0	0
TotalRoomsInHotelminusOOO	200	200	12000	200	200	12000
ComplimentaryRooms	1	1	21	0	0	12
HouseUseRooms	2	2	120	0	0	0
RoomsOccupied	40	40	6419	49	49	5419
RoomsOccupiedminusCompandHouseUs	37	37	6278	49	49	5407
RoomsOccupiedminusHouseUse	38	38	6299	49	49	5419
RoomsOccupiedminusComp	39	39	6398	49	49	5407
%RoomsOccminusOOO	20,00	20,00	53,49	24,50	24,50	45,16
%RoomsOccminusComp	19,50	19,50	53,32	24,50	24,50	45,06
%RoomsOccminusHouse	19,00	19,00	52,49	24,50	24,50	45,16
%RoomsOccminusComp,HouseandOOO	18,50	18,50	52,32	24,50	24,50	45,06
%RoomsOcc	20,00	20,00	53,49	24,50	24,50	45,16
RoomRevenue	192956,50	192956,50	26457967,29	212380,69	212380,69	23509710,77
FoodandBeverageRevenue	137826,07	137826,07	22048306,07	165826,27	165826,27	18084392,93
OtherRevenue	58739,46	58739,46	9371180,86	64652,54	64652,54	7156783,02
TotalRevenue	389522,04	389522,04	57877454,22	442859,50	442859,50	48750886,72
RevenueperAvailableRoomminusOOO	964,78	964,78	2204,83	1061,90	1061,90	1959,14
ADR	4823,91	4823,91	4121,82	4334,30	4334,30	4338,39
ADRminusComp	4947,60	4947,60	4135,35	4334,30	4334,30	4348,01
ADRminusHouse	5077,80	5077,80	4200,34	4334,30	4334,30	4338,39
ADRminusCompandHouse	5215,04	5215,04	4214,39	4334,30	4334,30	4348,01
In-HouseAdults	54	54	8344	58	58	7586
In-HouseChildren	6	6	259	4	4	216
TotalIn-HousePersons	60	60	8603	62	62	7802
MemberPersonsIn-House	10	10	407	9	9	495
VIPPersonsIn-House	2	2	180	1	1	203
CompanyRoomsIn-House	25	25	3209,5	27	27	2710
TravelAgentRoomsIn-House	12	12	1684	10	10	1272
BirthdaysIn-House	0	0	1	1	1	2

