

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

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ
АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

2023 г.

<p>Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии экономических, информационных дисциплин и туристического сервиса Протокол № <u>1</u> От <u>05</u> <u>09</u> 20<u>23</u>. Председатель:  И.А. Варнакова</p>	<p>Рассмотрена Заседанием педагогического совета протокол № <u>1</u> <u>05</u> <u>09</u> 20<u>23</u>.</p>	<p>«Утверждаю» Директор ГАПОУ СО «ВТК»  С. А. Медведева <u>06</u> <u>09</u> 20<u>23</u></p> 
--	---	--

1. Общие положения

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказа Министерства просвещения РФ (Минпросвещения России) от 8 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» государственная (итоговая) аттестация выпускников, завершающих обучение по программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» (ФГОС СПО, утвержденный приказом №1100 МО и науки РФ от 12.12.2022) 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 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» 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 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

2. Вид итоговой государственной итоговой аттестации и сроки ее проведения

Государственная итоговая аттестация выпускников по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» проводится в два этапа:

- 1 этап - государственный экзамен в форме демонстрационного экзамена соответствующей квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству»;
- 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 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству» 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 18.05.2026г. по 14.06.2026г.

Проведение Государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена с 20.06.2026г. по 22.06.2026г.

Преддипломная практика с 20.04.2026г. по 17.05.2026 г.

Выполнение выпускной квалификационной работы с 18.05.2026 г. по 14.06.2026г.

Защита выпускной квалификационной работы с 15.06.2026г. по 28.06.2026г.

3. Организация и проведение демонстрационного экзамена

Государственный экзамен проводится в форме демонстрационного экзамена, соответствующего требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству».

Демонстрационный экзамен - это форма выпускной практической работы по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», 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 КОД 43.02.16-1-2024 (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 квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству».

На заседание ГЭК представляются документы:

- ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»;
- 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 утвержденных протоколом заседания Педагогического совета ФГБОУ ДПО ИРПО;
- 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 – дипломный проект - 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.

Дипломный проект 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;

- задание на дипломный проект;

- введение;

- разделы (главы) и подразделы (выводы после каждой главы);

- заключение;

- список источников и литературы;

- приложения.

Титульный лист

На титульном листе должно быть:

- наименование учебного заведения,

- тема работы;

- шифр (ДП. 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. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» размещается по центру страницы в виде заголовка прописными буквами. В содержании содержатся введение, наименования разделов (глав), подразделов, заключение, список источников и литературы, приложения с указанием номера их начальной страницы.

Желательно, чтобы оглавление помещалось на одной странице.

Во ВВЕДЕНИИ:

- обосновывается актуальность избранной темы;
- формулируются цель и задачи дипломной работы;
- определяется степень научной новизны и разработанности 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 обзор источников и соответствующей отечественной и зарубежной литературы с анализом авторских концепций по исследуемой проблеме;
- 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 дипломного проекта 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 глав дипломного проекта определяется дипломником совместно с научным руководителем с учетом особенностей темы (как правило, не более трех глав и двух - трех подразделов в каждой главе).

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 дипломном проекте. 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.

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. Дипломный проект должен быть подготовлен и переплетен в твердую обложку. Общий объем 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.

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

Страницы работы нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включают в общую нумерацию работы, но номер страницы не ставят. Нумерация страниц производится последовательно, начиная со второй страницы, проставляют номер в правом нижнем углу без знаков препинания.

В конце работы даются приложения, на которые делаются ссылки в тексте. В приложения обычно входят копии или выдержки различных нормативных документов, материалы социологических исследований 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 проектов определяется ведущими преподавателями по профилю специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». 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 проектов:

1. Автоматизация бизнес-процессов в гостиничном бизнесе.
2. Автоматизация деятельности туристического предприятия.
3. Автоматизированные системы бронирования и резервирования (букинг и тикетинг).
4. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе.
5. Автоматизированные системы управления в ресторанном бизнесе.
6. Анализ взаимодействия гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами
7. Активные виды туризма в России
8. Анализ ценовой политики туристского предприятия (на примере:)
9. Бизнес-план гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки

10. Брендинг-стратегия в национальном туризме как факторстимулирования потребительского спроса

11. Важнейшие факторы развития внутреннего туризма на примере конкретного региона

12. Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания

13. Важность делового общения и речевого этикета для персонала турфирм

14. Внутренний туризм России

15. Гостеприимство: законы, стратегия, тактика (на примере:)

16. Гостиничные цепи как перспективная форма организации средств размещения
Жизненный цикл услуги (на примере услуг в сфере туризма)

17. Имидж России в международном туризме

18. Инновация в сфере туризма

Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации



УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания Педагогического
совета ФГБОУ ДПО ИРПО
от «24» августа 2023 г. № 9

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по туризму и гостеприимству (Гостиничные услуги)
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
	Промежуточная аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый
	Профильный
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.16-1-2024

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 актёром 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.

Волонтерам (актерам) на площадке можно пользоваться подсказками (шпаргалками или карточками со словами)

*** Волонтерам (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 и привлечением волонтеров (гостей). Волонтеры, выполняющие роли гостей, 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.

Моделируемый отель определяется образовательной организацией самостоятельно.

Наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Модуль 1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
<p>Задание 1: Составить штатное расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения: -рассчитать необходимое количество администраторов; - заполнить таблицу-расписание, представленную в Приложении 1.1 к образцу задания, используя условные обозначения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК.</p> <p>Задание 2: Предоставить гостю туристическую информацию и произвести заказ билетов: - предоставить гостю туристическую информацию согласно его пожеланиям; - осуществить заказ билетов в соответствии с предпочтениями. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем и памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.</p>	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Модуль 2 Предоставление гостиничных услуг	

<p>Задание 1: Провести заселение гостя в отель без предварительного бронирования, расчёт при заселении. Задание выполняется на русском языке: -гость хотел бы заселиться в отель на одну ночь; -предварительного бронирования у гостя нет; -гость хотел бы оплатить свое проживание при заезде. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.3 к образцу задания.</p>	<p>ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ</p>
<p>Модуль 3 Предоставление гостиничных услуг</p>	
<p>Задание 1: Решить задачу на распределение номерного фонда отеля в соответствии с предложенными условиями: -распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. -при повышении/понижении категории номера или переселение в другой отель, необходимо составить в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение. Условия задачи и описание номерного фонда представлены в Приложении 1.4.1 к образцу задания, статус номерного фонда (Room Rack) – в Приложении 1.4.2, Список заезжающих гостей (Arrival list) - Приложении 1.4.3. Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК.</p> <p>Задание 2: Помочь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице, предложить решение и компенсацию. Задание выполняется на английском языке: -разрешить конфликтную ситуацию; -произвести смену номера для гостя; -предоставить гостю комплимент от отеля в качестве извинений. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем и памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.5 к образцу задания.</p>	<p>ГИА/ДЭ ПУ</p>

Приложение 1.2
к образцу задания

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле).

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте! Я интересуюсь историей вашего города и мне нужна Ваша помощь.
Уточняет имя и номер комнаты	<i>Называть только то, что спросит администратор</i>
Уточняет суть запроса	У меня традиция – ходить в музеи в каждом городе, куда приезжаю. Завтра у меня свободный день и я как раз хотел бы посетить какой-нибудь музей. Можете что-то посоветовать?
Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)	Особых пожеланий нет, главное – интересная экспозиция.
Администратор предлагает варианты, рассказывает каким способом добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)	<i>Активное слушание</i>
Какой вариант предпочитаете?	Пожалуй, первый музей меня заинтересовал.
Уточняет необходимо ли забронировать билеты	Да, пожалуйста.
Если уточняет детали по билетам	<i>Называть только то, что спросит администратор:</i> - 1 билет - Завтра в любое время, когда можно послушать экскурсовода
Предлагает заказать такси	Нет, я прогуляюсь пешком.
Спрашивает, как проходит проживание	Всё хорошо, у вас прекрасный отель.
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	Нет, это всё.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Спасибо, до свидания!

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

Гость выглядит устало.

Подготовить в АСУ:

- вакантные номера соответствующей категории на запрашиваемые гостем даты;

Реквизит:

- банковская карта, паспорт.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте, я бы хотел заселиться.
Если спросят, как прошло путешествие	Неплохо, но я так устал с дороги. Был очень долгий перелёт.
Узнает имя гостя	<i>Назвать имя</i>
Уточняет есть ли бронирование	Нет. Это проблема?
Просит предоставить документы	<i>Давать только те документы, которые просит администратор</i>
Уточняет даты проживания, предпочтения по категории, количество гостей	<i>Отвечать только на те вопросы, которые задает администратор</i> <i>Кол-во гостей: Я один</i> <i>Даты:</i> На одну ночь <i>Особые пожелания к номеру:</i> Номер с хорошим видом из окна
Предлагает варианты размещения	<i>Выбрать любой из предлагаемых вариантов</i>
Предлагает пакеты питания	Только завтрак.
Спрашивает, может ли сделать копию документов	Да, конечно.
Возможно, предложат заполнить регистрационную форму	<i>Заполнить все, что скажут</i> <i>Если не скажут:</i> Что именно мне нужно заполнить?
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	Я хотел бы оплатить своё проживание сразу. По карте

Рассказывает всю необходимую информацию	<i>Внимательно слушать</i> Да, хорошо.
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	Нет.
Спрашивает, чем может еще помочь	Нет ничего не нужно, я бы хотел уже пойти в комнату.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Пока.

Условия задачи на распределение номерного фонда

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

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

- 2 номера для первого и второго пилотов;

- 3 номера с отдельными кроватями для сотрудников (6 человек);

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

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

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

Standard (Std QZ) и (Std TW)

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

Standard Family (Std F)

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

Superior (Sup KZ)

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

Superior Family (Sup F)

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

Junior Suite (JS)

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

Presidential Suite (PS)

70 м². Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого.

*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены

Room Rack (статус номерного фонда)

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

*Номера оснащены для гостей с ограниченными

возможностями
Номер заселён:



Номер на выезде:



Номер свободен:



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

Список заезжающих гостей (Arrival List)

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

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

Приложение 1.5
к образцу задания

Гость встречается с менеджером СПиР, который по просьбе гостя приглашается к стойке администратора для решения конфликтной ситуации. Гость раздражен.

Подготовить в Автоматизированную систему управления:

-гость проживает в отеле уже 2 суток. Уточнить номер комнаты перед модулем.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь	Your service is just awful! There is only hot water in my bathroom. There is absolutely no way to take a shower!
Приносит извинения за предоставленные неудобства	I don't need your apology, fix the problem immediately. If you not, I'll definitely change the hotel and leave you the worst review ever!
Уточняет имя и номер комнаты	My name is _____, the room number is _____
Предлагает переселиться в другой номер	Yes, sure! I want to take a shower finally...
Предлагает компенсацию	<i>Согласиться на любой вид компенсации.</i>
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	No. Hope the new room won't disappoint me.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Goodbye.

