

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.Ф. МОРОЗОВА»

Утверждаю  
Начальник учебно – методического  
управления ВГЛТУ  
С.В. Писарева  
«18» июня 2021 г.



**Программа**  
**государственной итоговой аттестации**  
**по специальности**  
**среднего профессионального образования**  
**43.02.14 Гостиничное дело**  
**(форма обучения - очная)**

Воронеж 2021

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерством образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552 и учебного плана программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по данной специальности, утвержденного ректором ВГЛТУ 17.05.2019 г.

Организация- разработчик: ФГБОУ ВО «ВГЛТУ»

Разработчики:

Заведующий кафедрой мировой  
и национальной  
экономики, д.э.н., профессор  
Е.А. Яковлева



«18» июня 2021 г.

Директор научной библиотеки  
Т.В. Гончарова



«18» июня 2021 г.

## Пояснительная записка

Государственная итоговая аттестация (далее ГИА) является частью оценки качества освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и является обязательной процедурой для выпускников, завершающих освоение программы подготовки специалистов среднего звена.

В соответствии с федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» государственная итоговая аттестация является формой оценки ступени и уровня освоения обучающимися образовательной программы.

Программа разработана на основе законодательства Российской Федерации и соответствующих типовых положений Министерства образования и науки Российской Федерации:

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 31.01.2014г. № 74 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013г. № 968»;

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от от 9 декабря 2016 г. N 1552 (Зарегистрирован в Минюст России от 26 декабря 2016 г. N 44974);

- Методика организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия, утвержденная приказом Союза от 31.01.2019 № 31.01.2019-1 в редакции приказа от 31.05.2019 № 31.05.2019-5.

- Приказа Союза № ПО-495/2017/2 от 06.11.2017 г. «Об утверждении порядка разработки, хранения и использования оценочной документации и заданий для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия».

Целью ГИА является определение соответствия результатов освоения студентами образовательных программ среднего профессионального образования соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования. ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Программа фиксирует основные регламенты подготовки и проведения процедуры государственной итоговой аттестации, определенные в нормативных и организационно-методических документах ФГБОУ ВО «ВГЛТУ».

Программа ГИА разрабатывается и доводится до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

К государственной итоговой аттестации допускаются студенты, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования.

### **Виды государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)). По усмотрению образовательной организации демонстрационный экзамен включается в выпускную квалификационную работу или проводится в виде государственного экзамена.

Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при выполнении основных видов деятельности, согласно получаемой квалификации. Выпускная квалификационная работа должна обеспечивать закрепление общей культуры, а также совокупность методологических представлений и методических навыков в данной области профессиональной деятельности.

Демонстрационный экзамен предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения выпускниками практических задач профессиональной деятельности. Результаты победителей и призеров чемпионатов профессионального мастерства, проводимых союзом либо международной организацией "WorldSkillsInternational", засчитываются в качестве оценки "отлично" по демонстрационному экзамену.

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

Государственная итоговая аттестация согласно учебному плану ФГБОУ ВО «ВГЛТУ» проводится на 4 курсе по окончании освоения ППССЗ.

### **Перечень планируемых результатов обучения при прохождении государственной итоговой аттестации, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ОПОП (требования к профессиональной подготовке выпускника)**

ГИА позволяет оценить подготовку выпускников в трех направлениях: оценка уровня освоения дисциплин и компетенций, готовности к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста

среднего звена, освоению одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих.

К оцениванию уровня освоения дисциплин и компетенций определены следующие компетенции:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, 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. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

К готовности выполнения основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена определены следующие профессиональные компетенции:

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

К освоению одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих отнесены профессии - горничная, портье, агент по закупкам.

### **Сроки и объем времени на проведение государственной итоговой аттестации**

Сроки проведения государственной итоговой аттестации определяются в соответствии с графиком учебного процесса.

Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации – 216 часов.

### **Защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)**

Цель выпускной квалификационной работы заключается в достижении обучающимся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих ему, как высококвалифицированному специалисту, успешно выполнять профессиональную деятельность в рамках профиля.

Сопутствующими целями выпускной квалификационной работы является:

- выявление недостатков знаний, умений и навыков, препятствующих адаптации квалифицированного специалиста к профессиональной деятельности в области администрирования отеля;

- определение квалификационного уровня выпускника в сфере администрирования отеля;

- создание основы для последующего роста квалификации специалиста в выбранной им области приложения знаний, умений и навыков и др.

Для достижения поставленных целей студент должен решить следующие задачи:

- систематизации теоретических и практических знаний;
- развитие умений и навыков работы с различными видами специальной литературы;

- применение усвоенных знаний при решении конкретных научных и практических задач;

- развитие навыков самостоятельной работы;

- планировать, организовывать и контролировать деятельность гостиничных служб приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда, бронирования и продаж;

- применения усвоенных знаний для разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности гостиничных служб приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда, бронирования и продаж;

- выявления уровня подготовленности студента к самостоятельной работе в службах приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда, бронирования и продаж;

- прогнозированию развития конкретной области сервиса, гостиничной службы;

- разработке стратегии и алгоритмов обслуживания потребителя услуги с проработкой психологических, социальных, экономических вопросов, с учетом законодательной базы по правам потребителя;

- обоснованию и разработке технологических процессов оказания услуг для индивидуального потребителя служб по приему и размещению, питанию, обслуживанию и эксплуатации номерного фонда, бронированию и продажам.

Выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект) является результатом самостоятельной работы студента, которая выполняется с целью публичной защиты и получения квалификации специалиста.

Тематика выпускных квалификационных работ должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию и перспективам развития теории и практики сферы туризма, учитывать конкретные запросы учреждений гостиничной индустрии.

Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта), в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

При выполнении выпускной квалификационной работы, обучающиеся должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения, знать содержание профессиональной литературы в выбранной профессиональной области, в том числе зарубежную информацию по теме работы, а также российские нормативные документы в области автомобильного сервиса, оценивать степень достоверности фактов, гипотез, выводов.

Тема ВКР определяется выбором типа гостиничного предприятия, его класса, сегмента обслуживаемого рынка, а также видом гостиничной услуги, подлежащей проектированию.

Примерная тематика ВКР может быть представлена так:

1. Специфика ресторанного обслуживания иностранных клиентов в гостинице и разработка программы неофициального приема делегации из ...
2. Организация обслуживания конференций и разработка проекта конференцмероприятия.
3. Оптимизация организационной структуры хозяйственной службы гостиницы и разработка программы аттестации персонала.
4. Организация работы гостиничного бара и разработка программы совершенствования барного обслуживания на примере гостиницы...
5. Организация семейного отдыха в ресторане и разработка программы обслуживания детей
6. Организации питания туристов на круизном судне и разработка программы тематического мероприятия.
7. Развитие форм организации детского отдыха и разработка проекта программы тематического мероприятия для детей.
8. Развитие кадрового потенциала гостиниц и разработка программы повышения квалификации работников хозяйственной службы.
9. Материально-техническое и технологическое обеспечение службы питания и разработка программы модернизации услуг.
10. Организация работы службы room service в гостинице и разработка проекта программы обслуживания в номерах.
11. Концептуализация работы гостиницы и разработка программы оздоровительных услуг.
12. Специфика формирования гостиничного продукта для различных сегментов потребителей и разработка сервис-проекта гостиницы для молодежи.
13. Специфика проведения рестайлинга гостиничных предприятий и разработка проекта модернизации номерного фонда.
14. Организация обслуживания клиентов гостиниц и разработка проекта стандарта телефонного обслуживания.
15. Стилевое решение гостиниц и разработка концепции гостиничного номера.
16. Управление трудовой мотивацией работников гостиницы и разработка программы мотивации сотрудников гостиницы.



17 Корпоративная культура гостиничного комплекса и разработка внутрифирменного корпоративного стандарта гостиницы.

18 Роль сегментации потребителей в формировании качественного гостиничного продукта и разработка проекта гостиничной услуги для сегмента бизнес-класса.

19 Организация деятельности коммерческой службы и разработка проекта ее развития.

20 Изучение и использование зарубежного опыта обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями в работе санатория.

21 Особенности организации и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.

22 Особенности организации бытового обслуживания в отеле.

23 Особенности организации культурных мероприятий в гостинице и разработка программы культурного мероприятия.

24 Особенности протокольных мероприятий в гостинице и разработка проекта официального приема делегации из.....

25 Особенности участия гостиничного предприятия в выставке.

26 Организация безопасности в отеле и разработка проекта по совершенствованию системы в гостинице

27 Специфика обслуживания VIP-гостей и разработка проекта стандарта реализации услуг для особо важных клиентов в санаторно-курортном комплексе

28 Специфика организации конференц-отелей и разработка проекта конференцмероприятия

29 Динамика развития и специфика организации малых отелей и разработка концепции их производственной деятельности.

30 Технология обслуживания клиентов на этапе бронирования услуги и поселения в отель и разработка проекта стандарта работы администратора

31 Формирование лояльности и корпоративной культуры сотрудников гостиниц и разработка проекта корпоративного кодекса

32 Технология продвижения санаторно-курортного продукта и разработка проекта рекламной компании

Критерии оценки выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта):

- понимает сущность и социальную значимость выбранной тематики;
- обосновывает новизну работы, ее практическую значимость;
- предъявляет работу, оформленную в соответствии с основными требованиями о нормоконтроле;
- сопровождает защиту качественной, соответствующей структуре и содержанию выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта));
- решает профессиональную проблему в соответствии с нормативно-правовыми документами, регламентирующими профессиональную деятельность;

- осуществляет поиск и использует информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач;
- осуществляет сравнительный анализ различных точек зрения на изучаемую тему;
- устанавливает связь между теоретическими и практическими результатами и их соответствие с целями, задачами, гипотезой;
- логично выстраивает защиту, аргументирует ответы на вопросы;
- умеет структурировать знания, решать сложные практические (творческие) задачи;
- умеет проводить исследование производственных задач, в том числе путем проектирования экспериментов, анализа и интерпретации данных, синтеза информации для получения обоснованных выводов;
- конструирует теоретические модели;
- представляет и обосновывает собственную позицию;
- оригинальность и новизна полученных результатов, проектных, конструкторских и технологических решений;
- использует различные технологии, в том числе инновационные, при выполнении проекта;
- защищает собственную профессиональную позицию;
- обобщает результаты исследования, делает выводы;
- представляет результаты апробации проекта;
- представляет и интерпретирует результаты исследования;
- осуществляет самооценку деятельности и результатов (осознание и обобщение собственного уровня профессионального развития);

Доклад по теме выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) готовится студентом к публичной защите. Доклад должен обладать логичностью изложения содержать следующие сведения:

- тема выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта));
- исследуемая проблема;
- цель и задачи выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта), обоснование поставленной задачи;
- методы, используемые для решения поставленной задачи;
- работа с научной, технической и технологической литературой;
- содержание разработки;
- методика обработки и интерпретации результатов проектирования или область применения разработки;
- основные результаты выполненной задачи.

Выступление с докладом должно занимать 5-10 минут и сопровождаться презентацией, выполненной при помощи современных средств визуального представления информации, снабженной иллюстрациями, отражающими основные результаты представленных разработок.

После завершения доклада студент отвечает на вопросы председателя и членов ГЭК и всех присутствующих на публичной защите, демонстрируя степень сформированности компетенций.

Критерии оценивания доклада:

- содержание всех обозначенных выше пунктов в структуре доклада;
- качество сопровождающей презентации – наличие таблиц, рисунков, графиков, диаграмм, адекватно отражающих основные результаты исследований;
- владение профессиональным стилем речи и изложения, специальной терминологией;
- знание принципов, на которых построены методики проведения расчетов и обработки полученных результатов;
- умение работать с прикладными проектными или научными пакетами и редакторскими программами, используемыми при проведении разработок, проводить соответствующую математическую обработку результатов и формировать сводные таблицы;
- владение методикой поиска оптимальных вариантов решения технологических, проектировочных, экологических проблем, методами проведения анализа научной и практической значимости проводимых исследований или разработок;
- умение получать современные знания, используя различные источники информации, вести поиск литературных источников по разрабатываемой теме с целью их использования при выполнении ВКР;
- умение самостоятельно работать с литературными источниками, реферировать научные и философские труды, составлять аналитические обзоры и обобщать полученные знания;
- владение методами оформления результатов разработок; умение обрабатывать эмпирические и экспериментальные данные; знание особенностей применения полученных знаний.

Описание шкалы оценивания:

Выступление с докладом и презентацией на публичной защите оценивается по 4-х балльной шкале.

- оценка «отлично» присваивается за глубокое раскрытие темы, качественное оформление работы, содержательность доклада и презентации, правильном и четком ответе на вопросы присутствующих касаясь темы исследования;
- оценка «хорошо» присваивается при соответствии выше перечисленным критериям, но при наличии в содержании работы и ее оформлении небольших недочетов или недостатков в представлении результатов к защите;
- оценка «удовлетворительно» присваивается за неполное раскрытие темы, выводов и предложений, носящих общий характер, отсутствие наглядного представления работы и затруднения при ответах на вопросы;
- оценка «неудовлетворительно» присваивается за слабое и неполное раскрытие темы, несамостоятельность изложения материала, выводы и предложения, носящие общий характер, отсутствие наглядного представления работы и ответов на вопросы.

Обобщенная оценка защиты выпускной квалификационной работы определяется с учетом отзыва руководителя и оценки рецензента.

Решение о соответствии выпускника квалификации специалиста среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело принимается членами ГЭК.

### Демонстрационный экзамен

Демонстрационный экзамен проводится по стандартам Ворлдскиллс Россия. Задания для проведения демонстрационного экзамена для каждого студента определяется методом случайного выбора в начале демонстрационного экзамена. Время, отводимое на выполнение заданий демонстрационного экзамена 6 часов. Связанные компетенции Ворлдскиллс Россия / Ворлдскиллс Интернешнл: «Администрирование отеля». Оценочные материалы разработаны экспертным сообществом Ворлдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля». ВГЛУТУ выбран комплект оценочной документации (КОД) №1.1 - комплект минимального уровня с максимально возможным баллом 45,9 и продолжительностью 6 часов, предусматривающий задание для оценки перечня знаний, умений и навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемых в рамках комплекта оценочной документации.

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации содержится в таблице 1.

Таблица 1

Раздел	
1	Организация работы и самоуправление
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li> <li>нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: о Правила проживания в отеле;</li> <li>организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</li> <li>документооборот (кассовые операции, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);</li> <li>технологический цикл обслуживания гостей; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная в т.ч. телефонные переговоры).</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>эффективно справляться со штатными ситуациями;</li> <li>отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> <li>контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li> <li>работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li> <li>соблюдать политику конфиденциальности;</li> <li>соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;</li> <li>использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходи-</li> </ul>

	мое для осуществления профессиональной деятельности.
2	<p>Забота о госте и навыки межличностного общения</p> <p>Специалист должен знать и понимать: культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; этику общения; стандарты внешнего вида сотрудников отеля</p> <p>Специалист должен уметь: предоставлять качественный сервис предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; корректно обрабатывать получаемую информацию; поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; применять техники вербальной/невербальной коммуникации; сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</p>
3	<p>Процедура бронирования</p> <p>Специалист должен знать и понимать: технологии работы с автоматизированными системами управления; тарифную политику; виды бронирования; способы гарантирования и аннулирования бронирования;</p> <p>Специалист должен уметь: осуществлять различные виды бронирования; осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; работать с комментариями к бронированию; использовать программное обеспечение для совершения бронирования</p>
4	<p>Заселение</p> <p>Специалист должен знать и понимать: юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; процедуры выдачи ключей, виды ключей; требования к регистрации гостей; процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; технологии работы с автоматизированными системами управления (АСУ);</p> <p>Специалист должен уметь: проводить процедуру идентификации личности гостя; предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; регистрировать запросы гостей; подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер</p>
5	<p>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</p> <p>Специалист должен знать и понимать: механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях оте-</p>

	ля; процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
	Специалист должен уметь: эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
6	Продажи услуг
	Специалист должен знать и понимать: роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
	Специалист должен уметь: рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; максимально увеличивать объем продаж; осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); продвигать услуги отеля или группы отелей;
7	Управление жалобами
	Специалист должен знать и понимать: пределы полномочий в принятии решения; принципы, лежащие в основе управления конфликт
	Специалист должен уметь: задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации; передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
8	Процедура выселения
	Специалист должен знать и понимать: время выезда; процедуры выставления счетов при выезде гостя; различные типы оплаты; прием и хранение денежных средств; работу с дебетовыми и кредитными картами; процедуры расчетов с корпоративными партнерами; учёт любых возмещений ущерба; документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя
	Специалист должен уметь: регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостя.

### Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные).

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100 таблица 2.

Таблица 2

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Измеримая	Общая
1	Модуль 1	7,1	17,3	24,4
2	Модуль 2	6,1	15,4	21,5
Итого		13,2	32,7	45,9

\*30% заданий выполняется на английском языке.

\*\* Схема оценки высылается Главному Эксперту и обсуждается экспертами ДЭ, участвующими в оценке, в день С-2/С-1. 30% изменений в схему не вносятся. Знакомить участников ДЭ со схемой оценки и контекстом заданий запрещено.

Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, расчет количества рабочих мест.

Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 3 чел. при максимальном количестве участников – 10 чел./день. При этом все экспертов должны обладать знанием английского языка на уровне не ниже intermediate. Хотя бы один эксперт их трех должен владеть английским языком на уровне advanced для квалифицированной оценки заданий, выполняемых на английском языке. Если такого эксперта нет, то возможно присутствие на ДЭ экспертов с уровнем intermediate при условии привлечения преподавателя английского языка в качестве консультанта при оценке заданий, выполняемых на английском языке.

Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена:

3 эксперта на дополнительных 1-10 участников, свыше 10 чел. /день таблица 3.

Таблица 3

Количество экспертов	3	6	9	12	15
Количество студентов					
От 1 до 10	*				
От 10 до 20		*			
От 20 до 30			*		
От 30 до 40				*	
От 40 до 50					*

Расчет количества рабочих мест таблица 4

Таблица 4

Количество рабочих мест(стойка администратора)	1	2	3	4	5
(СПиР) Количество студентов					
От 1 до 10	*				

От 10 до 20		*		
От 20 до 30			*	
От 30 до 40				*
От 40 до 50				*

Минимальное количество рабочих мест по компетенции «Администрирование отеля» - 1.

Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

Во время выполнения заданий запрещено наличие у участников ДЭ: сотовых телефонов, планшетов, собственных ноутбуков, плееров, конспектов, шпаргалок. Запрещено использование сети интернет.

Инфраструктурный лист для КОД №1.1 приведен в таблице 5.

Таблица 5

<b>НА 1-ГО УЧАСТНИКА (КОНКУРСНАЯ ПЛОЩАДКА)</b>				
<b>Оборудование, инструменты и мебель</b>				
<b>№</b>	<b>Наименование</b>		<b>Ед. измерения</b>	<b>Кол-во</b>
1	Стойка администратора	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
2	Рабочий стол	Характеристики на усмотрение организатора	шт	3 ( на всех)
3	МФУ	печать, копирование, сканирование	шт	1 ( на всех)
4	Энкодер для магнитных карт	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
5	Терминал для кредитных карт	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
7	Настольная лампа	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
8	Телефон	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
9	Шкаф стеллаж для папок	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
10	Ноутбук/персональный компьютер	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office	шт	1 ( на всех)
11	Мышка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
12	Стул	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на 1 эксперта)
13	Лотки для бумаг	Характеристики на усмотрение организатора	шт	4 ( на всех)
<b>Расходные материалы</b>				
1	Бумага для орг.	Характеристики на усмотрение организатора	уп.	8 ( на



	техники (формат А4, 500 листов)			всех)
2	Блокноты	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Стикеры	Характеристики на усмотрение организатора	уп.	3 ( на всех)
4	Пластиковая папка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	10 ( на всех)
5	Файлы (100 шт – 1 упаковка)	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
6	Степлер	Характеристики на усмотрение организатора	шт	4 ( на всех)
7	Скобы для степлера	Характеристики на усмотрение организатора	уп.	4 ( на всех)
8	Карандаш (механический)	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
9	Ластик	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
10	Штрих	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
11	Держатель для ручки	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
12	Калькулятор	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
13	Ножницы	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
14	Ручка шариковая	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
15	Коробка скрепок	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
16	Картридж для МФУ	1500 стр.	шт	3 ( на всех)
17	Конверт	110*220	шт	30 ( на всех)

**НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (КОНКУРСНАЯ ПЛОЩАДКА)**

**Оборудование, инструменты и мебель**

№	Наименование		Ед. измерения	Кол-во
1	Блокнот	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
2	Ручка шариковая	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Степлер	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
4	Ножницы	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
5	Пюпитр в виде дощечки с зажимом	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
6	Калькулятор	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
7	Флешка	2GB или больше	шт	2 ( на всех)

**ОБЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ**

**Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.**

№	Наименование		Ед. измерения	Кол-во
1	Часы настенные	Характеристики на усмотрение организатора ( в одном стиле)	шт	3
2	Набор первой медицинской помощи	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Микрофон беспроводной	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
4	Акустическая система (2 колонки)	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
5	Микрофон-гарнитура	Характеристики на усмотрение организатора	шт.	2
6	Диктофон	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
7	ЖК Панель	диагональ 42" или больше	шт	1

### **КОМНАТА ЭКСПЕРТОВ**

#### **Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.**

№	Наименование		Ед. измерения	Кол-во
1	Стол переговорный	Характеристики на усмотрение организатора	шт	3
2	Стул	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Вешалка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
4	Корзина для мусора	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
5	Ноутбук/персональный компьютер (с клавиатурой)	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office	шт	1
6	Мышка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
7	Стол для МФУ	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
8	МФУ	печать, копирование, сканирование	шт	1
9	Удлинитель 3 м, 5 гнезд	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1

### **КОМНАТА ГЛАВНОГО ЭКСПЕРТА**

#### **Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.**

№	Наименование		Ед. измерения	Кол-во
1	Вешалка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
2	Стол переговорный	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Принтер/МФУ	печать	шт	1
4	Ноутбук/персональный компьютер (с клавиатурой)	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office	шт	1
5	Мышка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
6	Корзина для мусора	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1

**КОМНАТА УЧАСТНИКОВ****Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.**

№	Наименование		Ед. измерения	Кол-во
1	Вешалка для одежды	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
2	Стол переговорный	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
3	Стул	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ/КОММЕНТАРИИ**

№	Наименование			
1	Электричество на 1 пост для участника	220 вольт	шт	1

Форма участия – индивидуальная.

Модули и время сведены в таблице 6 (справедливо при наличии 10 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 6

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1	С1 9:00-13:00	3 часа (19 мин/1 уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2	С1 14:00-18:00	3 часа (19 мин/1 уч, 5 мин. оценка)

Экзаменационное задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP. Данный план, включающий детали распределения заданий, участники получают в день С-1. 30% заданий выполняется на английском языке.

Задания являются тайными.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Для выполнения всех модулей, экзаменуемый имеет право использовать всё имеющееся на рабочем месте оборудование и инструмент.

Если экзаменуемый не выполнил задание в одном из модулей, к нему вернуться он не может. Задание считается выполненным, если все два модуля сделаны в основное время.

Ниже приведено типовое экзаменационное задание

### Модуль 1

- 1) *Англ. яз.* Информация об отеле. Гостя интересует предложения для проживания молодоженов.
- 2) Помощь гостю. У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шоппингом
- 3) *Англ. яз.* Экстраординарная ситуация. У гостя в номере прорвало батарею.
- 4) Бронирование по телефону.
- 5) Помощь гостю. У гостя сломалась ручка чемодана.

### Модуль 2

- 1) Бронирование номера от стойки
- 2) *Англ. яз.* Помощь гостю. Необходимо забронировать стол в ресторане, организовать трансфер.
- 3) *Англ. яз.* Помощь гостю. Регистрация запроса побудки, просьба подготовить ранний завтрак.
- 4) Экстраординарная ситуация. Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (экспертные и объективные) в таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 45,9.

Экспертные оценки – 13,2.

План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия приведены в таблице 7 и таблице 8.

Таблица 7

План работы участников и экспертов день С-1

День	Время	Мероприятие
С1	9.00-9.15	Сбор и регистрация экспертов
	9.15-10.15 10.15-12.15	Инструктаж экспертов касательно процедуры оценки Обсуждение экспертами экзаменационного задания и схемы. Инструктаж экспертов по технике безопасности и охране труда, оценки. Подписание необходимых протоколов.
	12.15-12.25 12.25-12.35 12.35-16.35	Сбор и регистрация участников. Инструктаж по технике безопасности и охране труда участников. Жеребьевка. Знакомство с площадкой. Подписание необходимых протоколов. Подготовка Главным и техническим экспертом ведомостей оценки.

Таблица 8

План работы участников и экспертов день С 1

День	Время	Front-office (Стойка администратора СПиР)
С1	08.30-08.45	Прибытие на площадку экспертов, участников, актеров и волонтеров

08.45-08.55	Инструктаж экспертов и участников по технике безопасности и охране труда
09.00-13.00	Модуль 1 Участники 1 смена: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 Проверка соответствия внешнего вида участника стандартам индустрии. 19 мин. на прохождение модуля участником. После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.
13.00-14.00	Обед
14.00-17.30	Модуль 2 Участники: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 16 мин. на прохождение модуля участником. После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.
17.30-18.30	Внесение оценок в CIS. Проверка корректности внесения оценок в CIS. Подписание протокола блокировки оценок

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест

Субъективные оценки - Не применимо.

Перевод в оценку баллов, полученных за демонстрационный экзамен, проводится следующим образом:

Количество баллов от 0 до 9,17 означает оценку «неудовлетворительно».

Количество баллов от 9,18 до 25,23 означает оценку «удовлетворительно».

Количество баллов от 25,24 до 36,71 означает оценку «хорошо».

Количество баллов от 36,72 до 45,9 означает оценку «отлично».

### **Методические материалы**

Яковлева Е.А. Методические указания к выполнению выпускных квалификационных работ по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» [Электронный ресурс] / Е.А. Яковлева; ВГЛТУ. - Воронеж, 2019.

Положение об оформлении студенческих работ в ФГБОУ ВО «ВГЛТУ».

### **Особенности реализации государственной итоговой аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (за-

нять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

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

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

Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение требований, предусмотренных нормативными актами, в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья.

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

Разработчик:

Заведующий кафедрой мировой и национальной экономики, проф.



Е.А. Яковлева

