

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Ярославской области
Ярославский торгово-экономический колледж

Рассмотрена на заседании
педагогического совета
Протокол от 17.12.2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПОУ ЯО Ярославского
торгово-экономического колледжа
_____Н.В. Костерина
«___» декабря 2020 г.

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
на базе среднего общего образования
Очная форма обучения**

Ярославль, 2020 г.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Нормативно-правовая база, регламентирующая содержание программы государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 08.12.2020 г.);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. N 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями и дополнениями);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;
- Техническое описание WSI компетенция № 57 Администрирование Отеля, действительное 24.08.2020 г.;
- Устав ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа, утвержденный приказом директора Департамента образования Ярославской области;
- Локальные нормативные акты, регламентирующие организацию образовательного процесса.

1.2 Программа государственной итоговой аттестации является частью основной образовательной программы подготовки по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

2 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1 Область применения программы государственной итоговой аттестации

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

2.2 Цель и планируемые результаты государственной итоговой аттестации

Программа государственной итоговой проводится с целью:

- определения соответствия результатов освоения студентами образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям ФГОС СПО, с учетом стандартов WorldSkills по компетенции E57 Администрирование отеля;
- принятия решения о присвоении квалификации по результатам государственной итоговой аттестации, выдаче выпускнику соответствующего диплома государственного образца о среднем профессиональном образовании.

Результаты освоения программы подготовки специалистов среднего звена.

Общие компетенции

Код	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции

Код	Наименование компетенции
ВПД1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы.
ПК 1.3	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.
ВПД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников 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.
ВПД 3	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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ВПД 4	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 сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

2.3 Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации

	Подготовка и защита выпускной (квалификационной) работы в форме дипломной работы	Демонстрационный экзамена по компетенции E57Администрирование отеля
Подготовка	4 недели	2 дня (С -1)
Проведение	2 недели	2 дня (С 1)
Всего	6 недель	4 дня

3 СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1 Государственной итоговой аттестации:

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы). Демонстрационный экзамен включается в выпускную квалификационную работу.

Демонстрационный экзамен - процедура оценки уровня знаний, умений и практических навыков в условиях моделирования реальных производственных процессов в соответствии со стандартами WorldSkills Russia по компетенции E57 Администрирование отеля.

3.2 Сроки проведения государственной итоговой аттестации:

Государственная итоговая аттестация проводится в период с 01 июня 2021 г. по 30 июня 2021 г., включая - проведение демонстрационного экзамена.

3.3 Тематика и объем выпускной квалификационной работы.

Тематика выпускных квалификационных работ соответствует содержанию и перечню формируемых компетенций одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приложение А).

Объем выпускной квалификационной работы должен составлять 40 - 60 страниц печатного текста формата А4 (без приложений).

Соотношение теоретической и практической частей выпускной квалификационной работы составляет 1/3 и 2/3 соответственно.

3.4 Процедура проведения государственной итоговой аттестации

Программа государственной итоговой аттестации разрабатывается председателем соответствующей цикловой комиссии, утверждается директором колледжа и доводится до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала итоговой государственной аттестации.

К государственной итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные курсом обучения по основной профессиональной образовательной программе и успешно прошедшие все промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом колледжа.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия. Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников образовательной организации, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их

объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники. Председателем государственной экзаменационной комиссии должен быть представитель работодателя, не являющийся работником образовательной организации.

Расписание проведения государственной итоговой аттестации выпускников утверждается директором колледжа и доводится до сведения студентов не позднее, чем за две недели до начала работы государственной экзаменационной комиссии.

Допуск студента к государственной итоговой аттестации осуществляется в соответствии с приказом директора колледжа.

Государственная итоговая аттестация проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава

На заседания государственной экзаменационной комиссии представляются следующие документы:

- Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- программа государственной итоговой аттестации;
- приказ директора колледжа о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации,
- сведения об успеваемости обучающихся;
- зачетные книжки обучающихся;
- протоколы заседаний государственной экзаменационной комиссии.

3.4.1 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

- секретарь государственной экзаменационной комиссии объявляет фамилию студента-дипломника, зачитывает тему дипломной работы.
- заслушивается доклад дипломника.
- члены государственной экзаменационной комиссии и присутствующие на заседании задают вопросы.
- студент-дипломник отвечает на вопросы.
- секретарем государственной экзаменационной комиссии зачитывается отзыв руководителя и рецензия на дипломную работу.

По докладу и ответам на вопросы государственная экзаменационная комиссия судит о широте кругозора дипломника, его эрудиции, умении публично выступать, аргументировано отстаивать свою точку зрения.

На заседании могут присутствовать руководители дипломных работ, рецензенты, а также студенты выпускных групп.

3.4.2 Порядок проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится по модульному принципу. Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов по компетенции Е57 Администрирование отеля, разработанных союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)».

Для каждого модуля обучающиеся получают печатный вариант задания, который также включает информацию о критериях оценки и алгоритме выполнения. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки, прописанные в задании. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль подробно обсуждается до начала государственной итоговой аттестации, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе проведения экзамена, были прояснены заранее.

С заданием для демонстрационного экзамена обучающиеся должны быть ознакомлены не позднее, чем за шесть месяцев до прохождения государственной итоговой аттестации.

Техническое оснащение места проведения демонстрационного экзамена (площадка) по уровню технического обеспечения должна соответствовать всем требованиям ФГОС и стандартам Ворлдскиллс.

Инструктаж по охране труда и технике безопасности для участников и членов государственной экзаменационной комиссии проводится экспертом под подпись.

После распределения рабочих мест и прохождения инструктажа по ОТ и ТБ участникам предоставляется время (не более 30 минут) на подготовку рабочих мест, а также (не более 1 часа) на проверку и подготовку инструментов и материалов, ознакомление с оборудованием и его тестирование.

Участники должны ознакомиться с подробной информацией о регламенте проведения экзамена с обозначением обеденных перерывов и времени завершения экзаменационных заданий, ограничениях времени и условий допуска к рабочим местам, включая условия, разрешающие участникам покинуть рабочие места и площадку, информацию о времени и способе проверки оборудования, информацию о пунктах и графике питания, оказании медицинской помощи, о характере и диапазоне санкций, которые могут последовать в случае нарушения регламента проведения экзамена.

Также участники экзамена должны быть проинформированы о том, что они отвечают за безопасное использование инвентаря, оборудования, вспомогательных материалов, которые они используют на площадке в соответствии с правилами техники безопасности.

Задание демонстрационного экзамена построено таким образом, чтобы оно позволяло оценить виды деятельности по всем профессиональным модулям (Приложение Б). Задание демонстрационного экзамена выдается обучающимся непосредственно перед началом экзамена. На изучение материалов и дополнительные вопросы выделяется время, которое не включается в общее время проведения экзамена. К выполнению задания, обучающиеся приступают после указания государственной экзаменационной комиссии.

Демонстрационный экзамен проводится в несколько этапов:

- проверка оборудования и инвентаря (за 1 день до начала демонстрационного экзамена, день С -1);
- инструктаж по охране труда и технике безопасности студентов на площадке проведения демонстрационного экзамена (за 1 день до начала демонстрационного экзамена, день С -1);
- выполнение студентами заданий;
- подведение итогов и оглашение результатов.

В случае опоздания студента к началу демонстрационного экзамена по уважительной причине он допускается к выполнению заданий, но время на выполнение заданий не добавляется.

В случае поломки оборудования и его замены (не по вине студента) студенту предоставляется дополнительное время.

Выполнение задания оценивается в соответствии с процедурами оценки чемпионатов WSR по соответствующей компетенции (Приложение В).

3.5 Подготовка выпускной квалификационной работы

3.5.1 Порядок подготовки дипломной работы

Для выполнения выпускной квалификационной работы (ВКР) обучающемуся выдается задание на ВКР, разработанное руководителем ВКР по утвержденной теме, где в соответствующих разделах консультантами формулируются конкретные требования этой части применительно к общей тематике данной выпускной квалификационной работы, рассматривается ПЦК, подписывается руководителем, и утверждается зам. директора по учебной работе.

Выдача задания на выпускную квалификационную работу студенту должна состояться за две недели до начала преддипломной практики и должна сопровождаться консультацией со стороны руководителя, в ходе которой разъясняются задачи, структура, объем работы, принцип разработки и оформления.

Так же на выпускную квалификационную работу формируется календарный план работы над выпускной квалификационной работой, составленный дипломником и

утвержденный руководителем, где предусмотрены сроки выполнения всех отдельных частей выпускной квалификационной работы.

Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разрабатываются ведущими преподавателями соответствующей ПЦК, обсуждаются на заседании ПЦК и утверждаются заместителем директора коллдежа.

В государственную экзаменационную комиссию обучающийся предоставляет следующие материалы и документы:

- задание на выпускную квалификационную работу.
- переплетенная выпускная квалификационная работа.
- отзыв руководителя на выпускную квалификационную работу.
- рецензия на выпускную квалификационную работу.

3.5.2 Порядок подготовки площадки к демонстрационному экзамену

Для проведения демонстрационного экзамена площадка оснащается в соответствии с комплектом оценочной документации и требованиями инфраструктурного листа (Приложение Г).

В Инфраструктурный лист не входят предметы, которые участники должны приносить с собой, а также предметы, материалы и оборудование, которые участникам приносить запрещается.

Любые материалы и оборудование, имеющиеся при себе у участников, необходимо предъявить комиссии. Государственная экзаменационная комиссия / экспертная комиссия имеет право запретить использование любых предметов.

Категорически запрещено использование Интернета, телефона и других гаджетов, имеющих выход в интернет или usb - порт.

3.6 Критерии оценки государственной итоговой аттестации

Результаты любой из форм государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»² и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
88-100 баллов	76-87 баллов	61-75 баллов	Менее 61 баллов

Решения государственных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при

обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной комиссии является решающим.

3.6.1 Защита дипломной работы

При защите дипломной работы учитываются следующие критерии:

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного рабочими программами дисциплин и модулей;
- уровень практических умений, продемонстрированных выпускником при выполнении выпускной квалификационной работы;
- уровень знаний и умений, позволяющий решать производственные задачи при выполнении выпускной квалификационной работы;
- обоснованность, чёткость, лаконичность изложения сущности темы выпускной квалификационной работы;
- гибкость и быстрота мышления при ответах на поставленные при защите выпускной квалификационной работы вопросы.

Проверка уровня профессиональной подготовленности обучающегося осуществляется через демонстрацию освоенных общих и профессиональных компетенций и ответы на дополнительные вопросы по теме выпускной квалификационной работы.

При определении окончательной оценки по защите выпускной квалификационной работы учитываются:

- сообщение (доклад) по теме выпускной квалификационной работы;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- оценка руководителя;

Критерии оценки дипломной работы представлены в Приложении Д.

3.6.2 Демонстрационный экзамен

Процедура оценивания результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется в соответствии с правилами, предусмотренными оценочной документацией по компетенции и методикой проведения оценки по стандартам Ворлдскиллс.

Баллы выставляются членами Экспертной группы вручную с использованием предусмотренных в системе CIS форм и оценочных ведомостей, затем переносятся из рукописных ведомостей в систему CIS по мере осуществления процедуры оценки.

Итоговые баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации.

Баллы за демонстрационный экзамен выставляются в соответствии с заданием по 22,2 - бальной шкале для компетенции Администрирование отеля. Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 40 баллов от общего количества баллов, полученного на государственной итоговой аттестации. Перевод полученного количества баллов за демонстрационный экзамен к максимально возможному (в баллах в соответствии с CIS)

Компетенция Администрирование отеля

Баллы выставляются в соответствии с заданием по 22,2. -бальной шкале.

Кол-во баллов за выполнение демонстрационного экзамена в системе РСО*	40 баллов	30 баллов	20 баллов	10 баллов
Процент выполнения демонстрационного экзамена	60% -100%	40% - 59%	15%-39%	0%-14%
В системе CIS**	22,20- 13,32	13,31-9,02	9,01-5.47	5,46-0.00

* РСО - рейтинговая система оценивания

** CIS - электронная система мониторинга

Результаты государственной итоговой аттестации объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий. (Приложение Е).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничной индустрии в Российской Федерации.
2. Выявление и анализ проблем индустрии гостеприимства Ярославской области, пути и способы их решения.
3. Изучение проблем развития хостелов в Ярославле, пути и способы их решения (на примере конкретного средства размещения).
4. Анализ инновационных технологий в гостиничном деле и оценка эффективности их использования (на примере конкретной гостиницы).
5. Разработка и проектирование инновационного гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
6. Исследование современных форм и методов обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
7. Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов в гостиничной индустрии (на примере конкретной гостиницы).
8. Оценка эффективности работы предприятий индустрии размещения.
9. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
10. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования персонала гостиницы (на примере конкретной службы гостиницы).
11. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (на примере конкретной гостиницы)
12. Анимационная деятельность как фактор конкурентоспособности гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
13. Экскурсионная деятельность как фактор конкурентоспособности гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
14. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения (на примере конкретной гостиницы).
15. Организация обслуживания гостей гостиничных предприятий и пути ее совершенствования (на примере конкретного предприятия).
16. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов, в разных категориях гостиниц (на примере конкретной гостиницы).

17. Организация и формы обеспечения безопасности в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
18. Совершенствование корпоративной культуры на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
19. Совершенствование коммуникационных технологий работы администратора гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
20. Анализ современных методов продвижения услуг в индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
21. Оптимизация программы продвижения гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
22. Исследование стандартов обслуживания в отделе приема и размещения: проблемы и пути их реализации (на примере конкретной гостиницы).
23. Основные направления повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий (на примере конкретной гостиницы).
24. Методы повышения качества обслуживания в структуре службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
25. Совершенствование системы стандартов обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
26. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
27. Исследование и рекомендации по совершенствованию организации питания на предприятиях гостиничной индустрии.
28. Анализ и пути совершенствования структуры дополнительных услуг гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
29. Исследование удовлетворенности потребителей качеством услуг гостиничного предприятия.
30. Анализ качества услуг гостиничного предприятия и пути его повышения (на примере конкретной гостиницы).
31. Исследование перспектив развития технологий хаускипинга (на примере конкретной гостиницы).
32. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping) (на примере конкретной гостиницы).
33. Технология организации хаускипинга в гостинице (на примере конкретной гостиницы).

34. Организация работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия и пути повышения их эффективности (на примере конкретной гостиницы).
35. Анализ и оценка организации работы службы бронирования и продаж в гостинице и пути её совершенствования (на примере конкретной гостиницы).
36. Разработка рекомендаций по совершенствованию организационно-управленческой структуры в гостинице (на примере конкретной гостиницы) в целях повышения уровня сервиса.
37. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование (на примере конкретной гостиницы).
38. Исследование методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания на гостиничных (ресторанных) предприятиях (на примере конкретной гостиницы).
39. Организация обслуживания гостей в гостиничных (ресторанных) предприятиях и ее совершенствование (на примере конкретной гостиницы).
40. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничных предприятий и оценка ее эффективности (на примере конкретной гостиницы).
41. Совершенствование организации деятельности службы питания в гостиничном комплексе (на примере конкретной гостиницы).
42. Анализ работы службы питания и направление по её оптимизации на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
43. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов, в разных категориях гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
44. Организация производства и реализации дополнительных услуг на предприятии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
45. Исследование и развитие системы планирования потребности в персонале и средств на оплату труда в гостиницах (на примере конкретной гостиницы).
46. Совершенствование системы управления персоналом в гостиничном хозяйстве (на примере конкретной гостиницы).
47. Анализ эффективности системы автоматизации и жизнеобеспечения гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
48. Исследование современных тенденций развития технологии продаж в индустрии гостеприимства и выработка мер по их адаптации в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
49. Формирование фирменного стиля гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
50. Анализ особенностей дизайна интерьера в гостиничном хозяйстве (на примере

конкретной гостиницы).

51. Разработка рекомендаций по организации и развитию коммуникационных отношений с целевыми аудиториями в гостиничном сервисе (на примере конкретной гостиницы).
52. Разработка рекламной кампании на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
53. Разработка рекомендаций по управлению материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
54. Анализ и оценка перспектив открытия гостиницы в регионе (на примере Ярославской области).
55. Разработка мероприятий по совершенствованию компетенций персонала гостиничного предприятия (на примере определенной службы гостиницы).
56. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности малых отелей (на примере малой гостиницы).
57. Использование аутсорсинга в гостиницах в контексте повышения качества обслуживания (на примере гостиницы).
58. Анализ деятельности службы приема и размещения в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
59. Анализ деятельности сетевых отелей в Ярославской области (на примере конкретной гостиницы).
60. Конфликтные ситуации в гостинице и пути их разрешение (на примере конкретной гостиницы).
61. Роль персонала в повышении качества обслуживания в индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы)

.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Образец задания демонстрационного экзамена

Обзор задания компетенции администрирование отеля

Модуль №1

Жалоба гостя

Помощь гостю во время проживания;

Экстраординарная ситуация

Участник должен знать и понимать:

- алгоритм работы с жалобами гостей;
- гибкость решения о предоставлении компенсации за доставленные неудобства;
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами;
- своевременно реагировать на специальные запросы гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля.

Модуль №2

Проведение инструктажа-тренинга для сотрудников отеля

Участник должен знать и понимать:

- процедуры проведения инструктажа для сотрудников отеля;
- организационную структуру отеля и алгоритмы взаимодействия служб;
- технику безопасности и охраны труда;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона.

Модуль №3

Составление расписания для администраторов СПиР;

Анализ конфликтной ситуации с гостем

Участник должен знать и понимать:

- - основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- правила проживания в отеле;
- технологический цикл обслуживания гостей;
- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей. Коллег и посетителей;
- эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс сотрудников СПиР.

Требования к форменной (санитарной) одежде участников

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на стойке СПиР:

Юноши: темный пиджак, брюки классические со стрелкой (одного цвета и ткани с пиджаком) белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень без декоративного орнамента и классической пряжкой без изображений и логотипов на ней, носки темные, начищенные темные туфли без ярких выделяющихся элементов декора, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для указания порядкового номера согласно жеребьевке. Короткие и чистые ногти, короткие волосы либо классическая мужская стрижка, гладко выбритый. Не допускается ношения украшений, кроме обручального кольца.

Девушки: темный пиджак, брюки классические со стрелкой/юбка (одного цвета и ткани с пиджаком), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для указания порядкового номера согласно жеребьевке. Юбка не должна быть выше колен. Разрез на юбке разрешен, поскольку облегчает движения, но должен быть не выше колен. Избегайте ярких цветов в одежде и аксессуарах, придерживаясь коричневых, черных или темно-серых оттенков. Ношение белых туфель недопустимо. Предпочтительным материалом для туфель является кожа, темный текстиль или микрофибра. Высокие каблуки неприемлемы, высота каблука должна варьироваться от 3 до 5 см. Неприемлемо ношение балеток на плоской подошве, сандалий и туфель на шпильке. Не допускается ношение туфель с открытым носком, массивным каблуком и туфель на платформе.

Ногти короткие и ухоженные, маникюр - нейтральные цвета или френч, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, серьги маленькие без висящих деталей и ярких камней, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий. Макияж нейтральный, легкий.

Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.¹

¹ Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия» Администрирование отеля

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Критерии оценки и количество начисляемых баллов

Модули, задания и необходимое время

Компетенция Администрирование отеля

№ п/п	Критерий	Модуль в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская	Объективная	Общая
1	Жалоба гостя	Обработка жалоб гостей	Общее время на выполнение модулей 12 мин.	1,2,5,7	1,8	1,8	3,6
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания		1,2,5	1,5	1,3	2,8
3	Экстраординарная ситуация	Экстраординарные ситуации		1,2,5,7	1,8	1,2	3
4	Проведение инструктажа тренинга Составление расписания для сотрудников СПиР. Анализ конфликтной ситуации	Координация работы сотрудников СПиР	2 ч.30 мин. (60 мин. на задание)	1,2	3	9,8	12,8
Итого					8,1	14,1	22,2

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Требования инфраструктурного листа

Компетенция Администрирование отеля

Оборудование на одного участника	
Площадка - Стойка администратора	
1	Ноутбук
2	Манипулятор типа мышь
3	<u>Автоматическая система управления гостиницей</u>
4	МФУ
5	Энкодер для магнитных карт
6	Терминал для платежных карт
7	Телефон
8	Набор первой медицинской помощи
9	ЖК панель
10	Мобильная стойка под жк панель
11	Кабель для подключения дублирующего монитора или ЖК-панели
13	Устройство для эмитации телефонного звонка
14	Таймер
15	Ключи-карты для электронных замков
16	Ножницы канцелярские
17	<u>Степлер</u>
18	Держатель для ручки с ручкой
19	Органайзер для канцелии
20	Лотки для бумаг
21	Пилот, 6 розеток 5 м.
22	Стойка администратора
24	Кресло для гостиной
25	Стол журнальный
26	Стул офисный
Площадка - Выполнение письменных заданий	
1	Ноутбук
2	Манипулятор типа мышь
3	Стол письменный
4	Офисный стул
5	Флэш-накопитель
Общее оборудование на всех участников	
1	Бумага для орг. техники (формат А4)
2	Стикеры
3	Блок для записей
4	Файлы
5	Коробка скрепок
6	Карандаш (механический)
7	Ластик
8	Ручка шариковая
9	Конверт
10	Скобы для степлера

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Модуль	Критерий	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (баллы)	Сумма баллов
Защита ВКР	Использование профессиональных инструментов/методик/подходов к решению задания	0-5		60
	Последовательность и логичность изложения	0-5		
	Продуктивность использования времени	0-5		
	Соответствие эталону заполнения	0-5		
	Четкость и логичность изложения	0-7		
	Обоснованность и оригинальность	0-6		
	Качество устной презентации, ответы на вопросы комиссии	0-7		
	Нормоконтроль		0-5	
	Рецензия		0-5	
	Отзыв руководителя		0-10	
ИТОГО		40	20	60

