



**Государственное профессиональное образовательное учреждение
Ярославской области
Ярославский торгово-экономический колледж**

Рассмотрена
на заседании педагогического
совета
Протокол
№ 3 от 24.11 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПОУ ЯО Ярославского
торгово-экономического колледжа
И.В. Костерина
« 27 » ноября 2023 г.



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО
на 2023-2024 учебный год**

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 04.08.2023 г.);
- Приказ Министерства просвещения РФ от 8 ноября 2021 г. N 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (в ред. от 19.01.2023 г.);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г.

№ 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;

- Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» (далее – ФГБОУ ДПО ИРПО), КОД 43.02.14-1-2024 Специалист по гостеприимству. Оценочные материалы демонстрационного экзамена. Том 1.
- 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 разработана на основании Устава ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа, Положения о государственной итоговой аттестации выпускников ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа, Положения о дипломной работе выпускников ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа), требований ФГОС по специальности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, Приказа Министерства просвещения РФ от 8 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

1.3 Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества профессиональной подготовки выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и работодателей.

1.4 Государственная итоговая аттестация является частью оценки качества освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и является обязательной процедурой

для выпускников очной и заочной форм обучения, завершающих освоение данной образовательной программы в колледже.

1.5 К итоговым аттестационным испытаниям допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме освоение основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.6 Необходимым условием допуска к ГИА является представление документов, подтверждающих освоение выпускниками общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

2 Условия проведения государственной итоговой аттестации

2.1 Вид государственной итоговой аттестации

2.1.1 Формой государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в Колледже является защита выпускной квалификационной работы и выполнение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД 43.02.14-1-2024 Специалист по гостеприимству. Оценочные материалы демонстрационного экзамена. Том 1.

Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе. Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы.

Темы дипломных работ определяются Колледжем. Студенту предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию

одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования:

- ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;
- ПМ.05 Выполнение работ по профессии 25627 Портые;
- ПМ 06 Основы компетенции «Администрирование отеля»

2.1.2 Общая информация по проведению демонстрационного экзамена размещена на официальном сайте ФГБОУ ДПО ИРПО в разделе «Демонстрационный экзамен», URL: <https://bom.firpo.ru/Public/361>.

Уровень ДЭ: базовый.

2.1.3 Для подготовки дипломной работы обучающемуся назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

Закрепление за студентами тем дипломных работ, назначение руководителей и консультантов для подготовки к демонстрационному экзамену, осуществляется распорядительным актом Колледжа.

2.2 Объем времени на подготовку и проведение ГИА

В соответствии с рабочим учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело объем времени на подготовку и проведение защиты дипломной работы составляет 6 недель (с 13.05.2024 г. по 24.06.2024 г.).

Для проведения демонстрационного экзамена выделяется три дня (3-5.06.2024 г.).

2.3 Сроки проведения аттестационного испытания

Сроки проведения аттестационного испытания с 03.06.2024 г. по 24.06.2024 г. согласно графику проведения ГИА, расписание которых составляется за месяц до официальной защиты. Дата предзащиты устанавливается преподавателем - руководителем дипломных работ.

Для проведения демонстрационного экзамена выделяется три дня.

Общая тематика демонстрационного экзамена по КОД 43.02.14-1-2024 Специалист по гостеприимству регламентирующими документами ФГБОУ ДПО ИРПО и не подлежит изменению, размещается на официальном сайте URL: <https://bom.firpo.ru/Public/361> и сайте ГПОУ ЯО ЯТЭК - раздел «Демонстрационный экзамен».

3 Выбор темы дипломных работ

3.1 Темы дипломных работ разрабатываются преподавателями цикловых комиссий совместно со специалистами профильных предприятий или организаций, и рассматриваются соответствующими цикловыми комиссиями.

Темы дипломной работы должны отвечать современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики, должна быть актуальной и иметь научно - практическую направленность. Количество предложенных тем не должно быть меньше числа студентов выпускаемой группы, утвержденного заместителем директора по учебной работе. (Приложение А).

Студентам предоставляется право выбора темы дипломной работы. Выбор темы осуществляется исходя из интереса к проблеме, возможности получения фактических данных, а также наличия специальной научной литературы.

Студент не позднее, чем за месяц до выхода на преддипломную практику обязан выбрать тему дипломной работы.

В течение недели с момента выбора темы учебной частью колледжа формируется приказ о закреплении тем и руководителей дипломных работ.

4 Руководство подготовкой и защитой дипломной работы

4.1 Основными функциями руководителя дипломной работы являются:

- разработка индивидуальных заданий;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы; контроль хода выполнения дипломной работы;
- подготовка письменного отзыва на дипломную работу.

Студент в течение одной недели после утверждения темы и руководителя дипломной работы обязан обратиться к руководителю для получения задания на дипломную работу.

Руководитель в течение одной недели после обращения студента выдает ему индивидуальное задание на выполнение дипломной работы.

Задания на дипломную работу даются студенту не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики.

Задания на дипломную работу сопровождаются консультацией, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей работы.

Руководитель контролирует выполнение студентом нормативных требований по структуре, содержанию, оформлению дипломной работы.

Руководитель в срок до пяти рабочих дней с момента предоставления студентом итогового варианта дипломной работы (в переплете с вшитыми сопроводительными документами) подписывает ее вместе с заданием и своим письменным заключением. В заключении должны быть отражены рекомендации к допуску / не допуску к защите дипломной работы в ГЭК.

4.2 Основными функциями руководителя/ консультанта демонстрационного экзамена являются:

- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения модулей;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы.

Задания для выполнения демонстрационного экзамена студенту выдаются в день сдачи экзамена, информация является секретной, общая информация представлена в Приложении Б, и на официальном сайте ФГБОУ ДПО ИРПО, КОД 43.02.14-1-2024 Специалист по гостеприимству URL: <https://bom.firpo.ru/Public/361>.

4.3 Рецензирование дипломных работ

Выполненные дипломные работы рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой выпускных квалификационных работ.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы;
- оценку дипломной работы.

Содержание рецензии доводится до сведения студента не позднее, чем за день до защиты дипломной работы.

Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается.

Заместитель директора по учебной работе после ознакомления с заключением руководителя и рецензией решает вопрос о допуске студента к защите и передает дипломную работу в государственную экзаменационную комиссию.

5 Защита дипломных работ

5.1 Защита дипломной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На защиту дипломной работы отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (не более 10 минут), чтение заключения и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу выпускной работы;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя;
- степень самостоятельности изложения проблемы;
- глубина и всесторонность исследования темы;
- использование актуальной нормативной документации в сфере туризма и гостиничной индустрии;
- использование материалов гостиничной практики, прессы, и других источников;
- логичность изложения материала;
- грамотность, ясность и доступность изложения студентом своих мыслей;
- содержание и форма защиты;
- мнение руководителя и рецензента;
- оформление дипломной работы.

Результаты защиты дипломных работ определяется оценками:

- «отлично»;

- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;
- «неудовлетворительно».

Оценки заносятся в протоколы заседания ГЭК и объявляются в день защиты дипломной работы.

5.2 Демонстрационный экзамен КОД 43.02.14-1-2024 Специалист по гостеприимству

Проводится в три дня в соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 8 ноября 2021 г. N 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», Приказом ФГБОУ ДПО ИРПО от 22 июня 2023 г. № П-291 «О введении в действие Методики организации и проведения демонстрационного экзамена», оценочными материалами КОД 43.02.14-1-2024 Специалист по гостеприимству, инструкции по технике безопасности разработанной в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020г № 28 «Об утверждении СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021г № 2 «Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

5.3 Председателем ГЭК и членами ГЭК на Демонстрационном экзамене являются независимые эксперты получившие, свидетельство эксперта на право проведения Демонстрационного экзамена.

При проведении демонстрационного экзамена ГЭК выполняет следующие функции: соблюдает Регламент, оценивает задания; фиксируют баллы в ведомостях оценок и в системе CIS.

5.4 Результатом демонстрационного экзамена является количество баллов, переводимое затем в оценку. Перевод оценки осуществляется на основе таблицы, утвержденной учебным заведением.

Таблица 1 - Схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобальной шкалы в пятибалльную.

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
	0,00%-19,99%	20,00%-39,99%	40,00%-69,99%	70,00%-100,00%

6 Проведение демонстрационного экзамена (базовый уровень)

6.1 Демонстрационный экзамен (базовый уровень) включает в себя выполнение восьми модулей.

Продолжительность: 3 часа 00 минут.

Максимальный балл: 50.

Особое значение при проведении демонстрационного экзамена является секретность исходных данных задания, которые предъявляются участникам непосредственно перед началом модуля.

Таблица 2 – Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁴	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	14,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
ИТОГО			50,00

7 Принятие решений ГЭК

7.1 Критерии оценки дипломной работы

Оценка "ОТЛИЧНО" выставляется в том случае, если:

- содержание работы соответствует выбранной специальности и теме работы;
- работа актуальна, выполнена самостоятельно;
- обстоятельно проработана нормативная база, регламентирующая соответствующие процессы; с учетом последних изменений в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме;
- материал изложен логично;
- теоретические положения органично сопряжены с практикой;
- даны представляющие практический интерес рекомендации, вытекающие из анализа проблемы (ситуации);
- в работе проведен количественный и качественный анализ проблемы, который иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования;
- широко представлена библиография по теме работы;
- приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;
- по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям.

Оценка "ХОРОШО":

- тема соответствует специальности;
- содержание работы в целом соответствует дипломному заданию;
- работа актуальна, написана самостоятельно;
- дан анализ степени теоретического исследования проблемы;
- основные положения работы раскрыты при использовании актуальной нормативной документации;

- теоретические положения сопряжены с практикой;
- представлены качественные и количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;
- практические рекомендации обоснованы;
- приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями дипломной работы;
- составлена библиография по теме работы.

Оценка "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО":

- работа соответствует специальности;
- имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;
- исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается теоретической глубиной и аргументированностью;
- нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;
- в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы нормативные документы, научная литература, а также материалы исследований;
- теоретические положения слабо увязаны с практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;
- содержание приложений не освещает решения поставленных задач.

Оценка "НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО":

- тема работы не соответствует специальности;
- содержание работы не соответствует теме;
- работа содержит существенные теоретические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений;

Заседания государственной экзаменационной комиссии протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка дипломной работы, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии. Протоколы заседания государственной комиссии подписываются

председателем, заместителем председателя, ответственным секретарем и членами комиссии.

Студенты, выполнившие дипломную работу, но получившие при защите оценку «неудовлетворительно», имеют право на повторную защиту. В этом случае государственная экзаменационная комиссия может признать целесообразным повторную защиту студентом той же работы, либо вынести решение о закреплении за ним нового задания на дипломную работу и определить срок повторной защиты.

Студенту, получившему оценку «неудовлетворительно» при защите дипломной работы, выдается справка установленного образца. Справка обменивается на диплом в соответствии с решением государственной экзаменационной комиссии, после успешно защиты студентом дипломной работы.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из Колледжа.

Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные Колледжем сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается Колледжем не более двух раз.

7.2 Критерии перевода демонстрационного экзамена в оценки

См. п 5.4.

8 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

8.1 По результатам государственной аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее - апелляция).

8.2 Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию Колледжа.

8.3 Апелляция о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации подается непосредственно в день проведения государственной итоговой аттестации.

8.4 Апелляция о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации выдается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственной итоговой аттестации.

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

8.6 Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии. Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

8.7 Рассмотрение апелляции не является пересдачей государственной итоговой аттестации.

8.8 При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из решений:

– об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;

– об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

8.9 В последнем случае результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи с чем, протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные Колледжем.

8.10 Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите дипломной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию дипломную работу, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

8.11 В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата государственной итоговой аттестации либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственной итоговой аттестации. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов

государственной итоговой аттестации выпускника и выставления новых.

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

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

8.13 Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

8.14 Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве Колледжа.

Программа рассмотрена на заседании ПЦК туризма и гостиничного дела

Протокол № 04 от «12» декабря 2023 г.

М.И. Доманова

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Перечень рекомендуемых 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 Ярославля и 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).

62. Современные стратегии управления гостиничным предприятием.

63. Маркетинговые стратегии гостиничных предприятий.

64. Разработка мероприятий по сопровождению процесса адаптации новых сотрудников гостиничного предприятия.

65. Разработка мер по защите окружающей среды гостиничного предприятия.

66. Отзывы клиентов как маркетинговый инструмент гостиничного предприятия.
67. Разработка дополнительных услуг для гостиничного предприятия
68. Экономическое формирование, состав и содержание мастер-плана развития туристкой-гостиничной территории
69. Ценовая политика в гостиничном бизнесе
70. Доходы коллективных средств размещения, как показатель финансово-хозяйственной деятельности
71. Экономические потери средства размещения от краж туристов
72. Виртуальный тур, как событие и информационный проект
73. Экономические показатели и перспективы малых средств размещения
74. Конструктор перспективных направлений развития средств размещения и дополнительных услуг
75. Возможности расширения географии по количественному и качественному составу средств размещения

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Образцы задания

Модуль 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Задание 1. Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office».

Задание 2. Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office».

Задание 3. Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Backoffice».

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

Модуль 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Задание 1. Выполнить процедуру бронирования по телефону на английском языке. Задание выполняется на площадке «Front-office».

Задание 2. Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Back-office».

Задание 3. Осуществить расчет Ключевых показателей эффективности (далее КРІ) отеля «Полет», номерной фонд которого – 50 номеров. Задание выполняется на площадке «Back-office». Выполнить действия, пользуясь приведенными данными:

- 1) Рассчитайте следующие показатели за июнь 2023:
 - ADR за каждый день и за месяц (без НДС);
 - Occ % minus OOO за каждый день и за месяц;
 - RevPAR за каждый день и за месяц (без НДС).
- 2) Проанализируйте (письменно в свободной форме) полученные показатели с плановыми за июнь 2023:
 - ADR без НДС – 4266,28;
 - Occ% minus OOO – 70,00%;
 - RevPAR без НДС – 2986,40.

Таблица может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов можно пользоваться функциями Excel.

Задание 4. Подготовить ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату в письменном виде. Задание выполняется на площадке «Back-office».

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Дата проведения: « ____ » июня 2024 г.

ФИО студента _____

Курс 3 Группа 03ГД

Модуль	Критерий	Оценка (баллы) 0-5
Защита ВКР	Использование профессиональных инструментов/методик/подходов	
	Последовательность и логичность изложения	
	Продуктивность использования времени	
	Соответствие эталону заполнения	
	Четкость и логичность изложения	
	Обоснованность и оригинальность	
	Качество устной презентации	
	Ответы на вопросы комиссии	
	Нормоконтроль	
	Рецензия	
	Отзыв руководителя	

Член комиссии по защите ВКР _____ (_____)
подпись
расшифровка подписи

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Протокол проведения демонстрационного экзамена

Дата проведения: « ____ » июня 2024 г.

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Курс 3 Группа 03ГД

Количество обучающихся по списку: _____ Присутствовали: _____

№ п/п	Фамилия, имя, отчество студента	Результаты демонстрационного экзамена (балльная оценка CIS)	Итоговая оценка
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Председатель ГЭК:

должность, наименование организации

(.....)

подпись

ФИО

Члены ГЭК:

____ ()
 ____ ()
 ____ ()
 ____ ()
 ____ ()

Секретарь ГЭК

____ ()