



Принято:

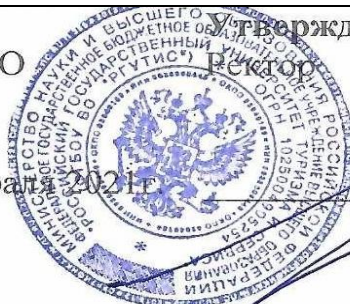
Ученым советом ФГБОУ ВО
«РГУТИС»

Утверждаю:

Ректор

Протокол № 7 от «25» февраля 2021г.

А.А. Федулин



с изм. Протокол №10 от 19.04.2021

с изм. Протокол №14 от 01.07.2021

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*
Квалификация: *специалист по гостеприимству*
год начала подготовки: *2021*

Разработчик:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Варламова А.В.</i>

Программа согласована и одобрена руководителем ШССЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14 Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>

Программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	подпись	ФИО
<i>Управляющий гостиницей ООО «Макси» (Отель SkyPoint Шереметьево)</i>		<i>Проценко Е.А.</i>

Программа согласована и одобрена председателем ГЭК:

подпись	ФИО
<i>Управляющий гостиницей ООО «Макси» (Отель SkyPoint Шереметьево)</i>	<i>Проценко Е.А.</i>

Программа утверждена Педагогическим советом колледжа

наименование	номер и дата протокола
<i>Колледж</i>	<i>4 от 24.02.2021г.</i>



ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Программа государственной итоговой аттестации (далее – «Программа») определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации по основной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности: 43.02.14. Гостиничное дело.

1.2. Настоящая Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС (протокол №1 от 31.08.2017 г.).

2. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Формами государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования являются защита выпускной квалификационной работы и государственный экзамен, в том числе в виде демонстрационного экзамена.

2.2. Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по профессии или специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

2.3. Демонстрационный экзамен проводится по одной или нескольким дисциплинам и модулям образовательной программы, результаты, освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)

3.1. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и защиты ВКР

- ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
- ОК 3. 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 языках.
- ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
- ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
- 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.
- 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.
- 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.

3.2. Перечень тем для выпускной квалификационной работы:

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.



3. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг на примере гостиничного предприятия.
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг на примере гостиничного предприятия.
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей на примере гостиничного предприятия.
9. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
10. Разработка рекомендаций по проведению анализа конкурентов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов на примере гостиничного предприятия.
12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации бизнес - обслуживания на примере гостиницы.
13. Анализ организации работы службы питания на примере гостиницы.
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы маркетинга на примере гостиницы.

Темы выпускных квалификационных работ определяются образовательной организацией. Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

3.3. Вид ВКР

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования выпускная квалификационная работа выполняется в следующих видах:

Дипломная работа (дипломный проект) и демонстрационный экзамен.

3.4. Требования к структуре и содержанию ВКР

Структура дипломной работы должна соответствовать утвержденному научным руководителем плану и состоять из следующих частей: задания на ВКР, отзыва руководителя, рецензии на ВКР, титульного листа, содержания, введения, основной части



(глав и параграфов), заключения, списка использованной литературы, приложений. Общий объем выпускной квалификационной работы 35-50 страниц.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы:

размер бумаги стандартного формата А4 (210 x 297 мм)

поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм.

ориентация: книжная,

шрифт: Times New Roman,

кегель: - 14 пт (пунктов) в основном тексте, 12 пт в сносках, таблицах, подрисовочных надписях

междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в сносках, таблицах, подрисовочных надписях, названиях таблиц.

расстановка переносов – автоматическая,

форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»,

цвет шрифта – черный, картинки допускаются цветные.

красная строка – 1,25 см.

При нумерации страниц ВКР выполняются следующие требования.

Нумерация страниц производится, начиная с 3-й страницы - введения (Вставка – номера страниц). На титульном листе и листе с оглавлением страницы не выставляются.

Номер страницы располагается в нижнем правом углу.

Нумерация страниц производится последовательно, включая введение, 1 и 2 главы, заключение, список использованных источников. Все цифры – арабские (в главах – римские).

Страницы приложения не нумеруются.

Приложения к ВКР оформляются отдельно с использованием букв русского алфавита: Приложение А, Приложение Б и т.д. (кроме букв Й, Ё, Ъ, Ы, Ь). В тексте должна быть ссылка на источник литературы.

При оформлении ВКР заголовки должны соответствовать следующим требованиям:

пункты плана (заголовки) выделяются жирным шрифтом,

заголовки выравниваются по центру,

точка в конце заголовка не ставится,

заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через 1,0 междустрочный интервал,

Каждую главу необходимо начинать с новой страницы, а параграфы располагаются друг за другом по тексту. Название глав пишется заглавными буквами, а названия параграфов строчными, только 1 слово с заглавной буквы.

Расстояние между названием глав и последующим текстом должно равняться трем интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками главы и параграфа. Каждая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников и приложениям.

Содержание – это отображение структуры работы в виде списка, включающего: введение, названия глав, параграфов, по каждой главе выводы по теоретической и практической части, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание – неавтоматическое, т.е. оформляется в невидимой таблице.



Текст выпускных квалификационных работ печатается на принтерах ПК на одной стороне стандартного листа белой односортовой бумаги формата А 4 (210 x 297 мм).

В качестве иллюстраций выпускных квалификационных работ могут быть представлены чертежи, рисунки, схемы, графики, карты, фотографии. Они помещаются, как правило, в тексте выпускной квалификационной работы или выделяются в отдельное приложение. Если иллюстрация занимает больше 2/3 частей страницы, ее необходимо выносить в приложения. Нумерация иллюстраций и таблиц допускается как сквозная, так и по разделам. (Во втором случае перед порядковым номером иллюстрации ставят номер раздела, разделяя их точкой, например: в разделе 2: рис.2.1, рис.2.2, рис.2.3 и т.д.)

При выполнении таблиц соблюдаются следующие требования

- Название таблицы помещают над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, 12 шрифтом.
- В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставятся.
- При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.
- При заимствовании таблиц из какого-либо источника, в названии таблицы оформляется сноска на источник в соответствии с требованиями к оформлению сносок.
- Область диаграммы выводится с белым фоном.

Список использованных источников является составной частью выпускной квалификационной работы и отражает степень изучения проблемы. Способ расположения материала в списке:

Ссылки оформляются в квадратных скобках в тексте [], пишется номер, под которым указывается литература в списке использованных источников.

Пример составления списка использованных источников:

1. Нормативные источники в алфавитном порядке.
2. Книги и статьи в алфавитном порядке.
3. Интернет-источники (с обязательным указанием даты обращения).

Завершенная печатная работа переплетается.

СТРУКТУРА ВКР

Титульный лист (не нумеруется)

Содержание (не нумеруется)

Введение (ставится стр.3, с нее начинается нумерация)

Введение отражает: актуальность, цель, задачи, объект, предмет исследования.

Актуальность исследования определяется несколькими факторами:

- потребностью в новых данных;
- потребностью в новых методиках;
- потребностью практики;
- социальным заказом со стороны работодателей, социальных партнеров.

Объект исследования - это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию.

Предмет исследования - это то, что находится в границах объекта, определенные свойства объекта их соотношения, зависимость объекта от каких-либо условий. Предметом исследования могут быть явления в целом отдельные их стороны, аспекты и отношения между отдельными сторонами и целым (совокупность элементов, связей,



отношений в конкретной области исследуемого объекта, в которой выявлена проблема, требующая решения).

Цель исследования - практикоориентированный результат профессиональной деятельности выпускника.

Задачи исследования - это выбор путей и средств для достижения цели исследования. В работе может быть поставлено несколько задач.

Глава 1. Теоретическая часть ВКР по теме «__». (15-20 стр.) освещает объект и предмет исследования по реализуемым видам профессиональной деятельности выпускника. На основе изучения учебной, учебно-методической и нормативно – справочной литературы приведенной библиографическом списке.

Выводы по теоретической части ВКР (1 стр.)

Глава 2. Практическая часть ВКР (или аналитическая) по теме «__». (20-25 стр.) раскрывает цель, этапы и методы и результаты исследования, практическую деятельность выпускника по видам профессиональной деятельности с учетом ФГОС по специальности. В практической части должны быть представлены конкретные данные по предприятию, их анализ. Выявлены недостатки деятельности предприятия и предложены рекомендации.

Выводы по практической части ВКР (1 стр.)

Заключение (2 стр.)

Текст заключения не должен дублировать содержание выводов.

В заключении ВКР формулируются общие выводы, отражающие наиболее значимые результаты проведенной работы, и предлагаются конкретные рекомендации по теме исследования.

Список использованных источников (2 стр.)

Отражает список литературы, проработанный автором, независимо от того, имеются ли в тексте ссылки на нее или нет. ВКР должна иметь не менее 30 источников, из них 85% - последних 3-5 лет издания.

Приложения. Представляются глоссарий, протоколы исследования, разработанные конспекты занятий, методические рекомендации и дидактические материалы, нормативные документы и т.д. Приложение оформляется отдельно шрифтом 14, интервалом 1,5.

В ВКР используется два уровня для создания заголовков (1-й уровень - Главы (жирным шрифтом, заглавными буквами); 2-ой уровень – содержание, введение, параграфы, заключение, список использованных источников - это жирный шрифт, строчными буквами, только первое слово с заглавной буквы).

3.5. Этапы выполнения и представления в государственную аттестационную комиссию ВКР:

№ п/п	Этапы подготовки	Рекомендуемый срок (указать номер недели семестра)
1.	Выбор темы дипломной работы	9-10 неделя
2.	Получение задания на дипломную работу с планом выполнения дипломной работы	13 неделя
3.	Подбор, изучение и анализ основных источников	15 неделя



	информации	
4.	Разработка и согласование «Введения» и Главы первой дипломной работы с руководителем	17 неделя
5.	Разработка и согласование Главы второй дипломной работы с руководителем.	18 неделя
6.	Представление руководителю «Заключения» дипломной работы, Согласование доклада	21 неделя
7.	Сдача руководителю дипломной работы на отзыв	21 неделя
8.	Корректировка дипломной работы по замечаниям руководителя и передача на рецензию	22 неделя
9.	Проведение предварительной защиты дипломной работы	23 неделя
10	Сдача дипломной работы в деканат	24 неделя
11.	Защита выпускной квалификационной работы: - дипломная работа - демонстрационный экзамен	24-25 неделя

3.6. Порядок защиты выпускной квалификационной работы определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС (протокол №1 от 31.08.2017 г.)

3.7. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО) на основе подготовки и защиты выпускной квалификационной работы:

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК).

«Отлично» - обучающийся уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, просматривается четкая целевая направленность, необходимая глубина исследования, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией др.).

«Хорошо» - обучающийся достаточно уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, в основном. При защите обучающийся соблюдает логическую последовательность изложения материала, но обоснования для полного раскрытия темы недостаточны. Отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).



«Удовлетворительно» - обучающийся, в целом, владеет содержанием выпускной квалификационной работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов комиссии. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов проекта, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Обучающийся показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые используются в выпускной квалификационной работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.

«Неудовлетворительно» - обучающийся совсем не ориентируется в терминологии выпускной квалификационной работы, при ответе допускает существенные ошибки, доклад охватывает менее 50% необходимого материала, разрозненный и бессистемный, неуверенный, нечеткий. Обучающийся не обладает обязательными знаниями по излагаемой теме в полной мере или значительная часть выпускной квалификационной работы выполнена не самостоятельно. На вопросы членов государственной экзаменационной комиссии выпускник не ответил. При выставлении оценки «неудовлетворительно» оценка руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы должна быть не выше «удовлетворительно».



4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ДЕМОНСТРАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ

4.1. Перечень компетенций, оценка освоения которых проводится в процессе демонстрационного экзамена

- ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
- ОК 3. 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 языках.
- ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
- ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
- 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.



- 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.
- 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.

4.2. Перечень примерных заданий демонстрационного экзамена:

Форма участия: индивидуальная.

Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов, разработанных экспертами союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» и 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 гостиницы.

Задания в модуле выполняются непрерывно как на русском языке, так и на английском.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP.

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

Примерное задание:

Моделируемый отель расположен в г. Пушкино Московской области. Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социальноэкономическом развитии.

Модуль 1.

- 1) Англ. яз. Информация об отеле. Гостя интересует предложения для проживания с двумя детьми (возраст 4 и 6 лет).
- 2) Помощь гостю. У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шопингом.
- 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) Англ. яз. Выезд. Предварительное бронирование от тур. агентства.
- 2) Англ. яз. Предоставление туристической информации. Гость желает узнать о точках продажи сувениров, услышать рекомендации по посещению музеев.
- 3) Заселение по предварительному бронированию.
- 4) Экстраординарная ситуация. Гость залил матрас красным вином.

Модуль 3:

- 1) Англ. яз. Заселение без предварительного бронирования.
- 2) Выезд. Гость бронировал номер самостоятельно.
- 3) Англ. яз. Выезд + бронирование.
- 4) Экстраординарная ситуация. Нетрезвый гость в холле отеля беспокоит других гостей.

Модуль 4:

- 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 заложеной бомбе.

Модуль 5:

- 1) Англ. яз. Выезд гостя. Была осуществлена предварительная оплата проживания.
- 2) Англ. яз. Предоставление туристической информации гостю. Гость хочет ознакомиться с достопримечательностями.
- 3) Англ. яз. Экстраординарная ситуация. Гость в панике, его ограбили у входа в отель.
- 4) Кассовые операции. Передача утренней смены коллеге.

Модуль 6:

- 1) Составление Вип-тура для гостей. Почетные сотрудники отеля отмечают 25-ю годовщину свадьбы.
- 2) Англ. яз. Ответ на жалобу гостя. Гость жалуется на плохое качество еды, некорректное общение с ним персонала отеля.
- 3) Англ. яз. Ответ на запрос бронирования. Номер на одного гостя категории люкс или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заправке кроватей должно использоваться гипоаллергенное постельное белье. Номер должен быть оборудован кофемашиной для самостоятельного приготовления кофе.
- 4) Задача на распределение номерного фонда. В отель планируется заезд футбольной команды из 36 человек. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения.

4.3. Порядок проведения государственного экзамена определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС (протокол №1 от 31.08.2017 г.)

4.4. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО) по результатам демонстрационного экзамена составлены на основе «Оценочные материалы для демонстрационного экзамена по стандартам



Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» в 2019 году» для КОД № 2.1.

КОД № 2.1.- комплект, предусматривающий задание с максимально возможным баллом 86,7 для оценки знаний, умений и навыков по всем разделам Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля» и продолжительностью 14,5 часов.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Измеримая	Общая
1.	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2.	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
3.	Модуль 3	4.8	9.2	14.0
4.	Модуль 4	5.8	15.1	20.9
5.	Модуль 5	4.7	7.5	12.2
6.	Модуль 6	3.0	4.0	7.0
Итого:		31.5	68.5	100

4.5. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к демонстрационному экзамену

1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Кучер, Л.С. Официант-бармен : учеб. пособие / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. - Ростов н/Д : Феникс, 2017. — 540 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-27707-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/977285>
6. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
7. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI



10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.com/catalog/product/1668958>

2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>

2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

4. Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1225039. - ISBN 978-5-16-016737-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225039>

3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

4.6. Материально-технические условия проведения демонстрационного экзамена составлены на основе инфраструктурного листа по компетенции «Администрирование отеля» КОД№ 2.1.

Экзаменационная площадка компетенции «Администрирование отеля» должна состоять из следующих секций:

- 1) Площадка отдела приема и размещения и лобби отеля (Front-Office).
- 2) Площадка для выполнения письменных заданий (Back-office). Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office.
- 3) Комната экспертов и Главного эксперта (либо отдельная комната ГЭ).
- 4) Комната участников. Участники не должны слышать и видеть то, что происходит на площадке Front-Office и Back-office.
- 5) Комната актеров-волонтеров.

НА 1-ГО УЧАСТНИКА (ПЛОЩАДКА FRONT-OFFICE (стойка администратора)
НА 1 РАБОЧЕЕ МЕСТО (10 УЧАСТНИКОВ)

Оборудование, инструменты и мебель



Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во	Кол-во
Стойка администратора СПиР	(ШхГхВ) 2200х600х1200 (высота рабочего стола стойки 950) наличие полок, ящиков, выдвижной пластиковой картотеки.	шт	1 (на всех)	1
Рабочий стол	(800*600*750 мм. ЛДСП).	шт	3 (на всех)	3
МФУ	печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)	шт	1 (на всех)	1
Энкодер для магнитных карт		шт	1 (на всех)	1
Терминал для кредитных карт		шт	1 (на всех)	1
Телефон		шт	1 (на всех)	1
Кресло		шт	1 (на всех)	1
Стол журнальный		шт	1 (на всех)	1
Шкаф стеллаж для папок		шт	1 (на всех)	1
Корзина для мусора		шт	2 (на всех)	2
Ноутбук/персональный компьютер	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, диагональ монитора не менее 15	шт	1 (на всех)	1
Автоматическая система управления гостиницей (АСУ)				
Мышка		шт	1 (на всех)	1
Стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)	шт	1 (на 1 эксперта и 1 актера)	6
Лотки для бумаг		шт	4 (на всех)	4

**НА 1-ГО УЧАСТНИКА\КОМАНДУ (ПЛОЩАДКА BASK-OFFICE (письменные задания)
НА 5 РАБОЧИХ МЕСТ (10 УЧАСТНИКОВ)**

№	Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во
1	Рабочий стол	(800*600*750 мм. ЛДСП).	шт	5 (на всех)
2	Корзина для мусора		шт	1 (на всех)
3	Ноутбук/персональный компьютер с клавиатурой	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, диагональ монитора не менее 15"	шт	5 (на всех)
4	Мышка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	5 (на всех)
5	Стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)	шт	5 (на всех)



6	Сетевой фильстр 6 гнезд 5 метров	на усмотрение организатора	шт	2
7	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	На усмотрение организатора	шт	1

Расходные материалы

№	Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во
1	Бумага для орг. техники (формат А4, 500 листов)		уп.	8 (на всех)
2	Блокноты		шт	1
3	Стикеры		уп.	3 (на всех)
5	Файлы (100 шт – 1 упаковка)		шт	1 (на всех)
6	Степлер		шт	2 (на всех)
7	Скобы для степлера		уп.	4 (на всех)
8	Карандаш (механический)		шт	1
9	Ластик		шт	2 (на всех)
10	Штрих		шт	2 (на всех)
11	Держатель для ручки		шт	1 (на всех)
12	Калькулятор		шт	2 (на всех)
13	Ножницы		шт	2 (на всех)
14	Ручка шариковая		шт	1
15	Коробка скрепок		шт	1
16	Картридж для МФУ	1500 стр.	шт	2 (на всех)
17	Карта города (туристическая)		шт	3
18	Конверт	110*220	шт	50 (на всех)

НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (ПЛОЩАДКА)

№ п/п	Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во
1	Блокнот		шт	1
2	Ручка шариковая		шт	1
3	Степлер		шт	1 (на всех)
4	Ножницы		шт	1 (на всех)
5	Пюпитр в виде дощечки с зажимом		шт	1
6	Калькулятор		шт	1 (на всех)
7	Флеш-накопитель	не менее 1 GB	шт	2 (на всех)



ОБЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА ПЛОЩАДКИ

№	Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во
1	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)		шт	1
2	Часы настенные с временем и названиями городов мира		шт	3
2	Набор первой медицинской помощи		шт	2
4	Акустическая система комплект	1 колонка мощностью 500 Вт, стойка под колонку, готовый кабель для подключения к микшеру не менее 5 м.	шт	2
5	Микшерный пульт	не менее 4 микрофонных входов	шт	1
	Микрофонная радиосистема с двумя микрофонами и готовым кабелем для подключения к микшеру	Гарантированный радиус действия системы не менее 50м	шт	1
	Микрофонная радиосистема с головным микрофоном и карманным передатчиком, готовым кабелем для подключения к микшеру	Гарантированный радиус действия системы не менее 50м	шт	1
6	Мобильная стойка/тумба, стол под ЖК панель	Соответствие по типу крепления и нагрузке с выбранной ЖК панелью; регулируемая по высоте	шт.	2
7	ЖК панель	не менее 42", интерфейс HDMI		
	Сетевой фильтр 5 гнезд 5 метров		шт	2
9	Кабель HDMI	не менее 5 м.	шт	1
10	Огнетушитель углекислотный ОУ-1		шт	1

Комната участников

№	Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во
1	Вешалка для одежды	10 крючков/плечиков	шт	1
2	Стол рабочий	(800*600*750 мм. ЛДСП).	шт	1
3	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)		шт	1



4	Стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)	шт	1
5	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	На усмотрение организатора	шт	1

Комната актеров				
№	Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во
1	Вешалка для одежды	10 крючков/плечиков	шт	1
2	Стол рабочий	(800*600*750 мм. ЛДСП).	шт	4 на всех
3	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)		шт	1
4	Стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)	шт	1
5	Огнетушитель углекислотный ОУ-1		шт	1

Комната экспертов				
№	Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во
1	Стол рабочий	(800*600*750 мм. ЛДСП).	шт	4 (на всех)
2	Стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)	шт	5 (на всех)
3	Вешалка	5 крючков/плечиков	шт	1
4	Корзина для мусора		шт	1
5	Мышка		шт	1
6	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)		шт	1
7	Сетевой фильтр 5 гнезд 5 метров	на усмотрение организатора	шт	1

КОМНАТА ГЛАВНОГО ЭКСПЕРТА (при необходимости может быть объединена с комнатой экспертов)				
№	Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во
1.	Стол рабочий		шт	2
2.	Принтер/МФУ	печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)	шт	1
3.	Ноутбук/персональный компьютер (с клавиатурой)	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office	шт	1
4.	Мышка		шт	1



5.	Стеллаж	(ШхГхВ) 2000x500x2000 5 полок	шт	1
6.	Корзина для мусора		шт	1
7.	Сетевой фильтр 5 гнезд 5 метров		шт	1
8.	Огнетушитель углекислотный ОУ-1		шт	1

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ/КОММЕНТАРИИ К ЗАСТРОЙКЕ ПЛОЩАДКИ

№	Наименование	Технические характеристики инструмента	Ед. измерения	Кол-во
1	Электричество на 1 пост для участника	220 вольт		