

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Псковский государственный университет»  
ФИЛИАЛ  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Псковский государственный университет»  
в г. Великие Луки Псковской области

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-методической работе

 А.А. Калиновская

«22» октября 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

 С.А. Катченков

«22» октября 2024 г.

**ПРОГРАММА  
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО (на базе основного общего образования)**

**Квалификация выпускника – Специалист по гостеприимству**

Великие Луки  
2024

Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии гуманитарных, правовых и экономических дисциплин

Протокол № 2 от «21» октября 2024 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_  С.В. Иванова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	5
3. ФОРМЫ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, УСЛОВИЯ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ	14
3.1. Формы ИА	14
3.2. Условия допуска обучающихся к ИА	14
3.3. Порядок проведения процедуры ИА в форме ДЭ	14
3.4. Документация по итогам ИА	15
3.5. Особенности проведения итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья	15
4. ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ	15
5. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ОБЪЕМУ И СТРУКТУРЕ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ	17
5.1. Требования к определению тематики, содержания, объема и структуры выпускной квалификационной работы	17
5.2. Обязательные документы и материалы, необходимые для выполнения выпускной квалификационной работы	18
5.3. Требования к выполнению выпускной квалификационной работы	18
6. ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА	20
7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	30
СПИСОК РАЗРАБОТЧИКОВ И ЭКСПЕРТОВ	32
ПРИЛОЖЕНИЕ А. «ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ)»	33

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями:

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

- Приказа Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016 регистрационный № 44974);

- Приказа Минпросвещения России от 24.08.2022 N 762 (ред. от 20.12.2022) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 21.09.2022 N 70167);

- Приказа Минпросвещения России от 08.11.2021 N 800 (ред. от 19.01.2023) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.12.2021 N 66211);

- Приказа Минобрнауки России N 885, Минпросвещения России N 390 от 05.08.2020 (ред. от 18.11.2020) «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся») (зарегистрирован в Минюсте России 11.09.2020 N 59778);

- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г. № 37395).

Итоговая аттестация (ИА) проводится итоговой экзаменационной комиссией (ИЭК) в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы по специальности, соответствующей требованиям ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в т. ч. уровень сформированности общих и профессиональных компетенций.

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

В соответствии с требованием ФГОС СПО тематика выпускной квалификационной работы (ВКР) соответствует одному или нескольким профессиональным модулям:

- 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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

При разработке программы итоговой аттестации определены:

- форма и вид итоговой аттестации;
- сроки проведения итоговой аттестации;
- требования к выпускной квалификационной работе;
- условия подготовки и процедура проведения итоговой аттестации;
- критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника.

Данная программа доводится до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала итоговой аттестации.

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Целью итоговой аттестации (ИА) является комплексная оценка качества и уровня подготовки выпускника, а также соответствие результатов освоения образовательной программы требованиям Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, требованиям работодателей.

Требования к профессиональной подготовленности выпускника, необходимые для выполнения им профессиональных функций

### Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>

ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
		<b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		<b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		<b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)
		<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
		<b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
		<b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Использовать информационные технологии профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		<b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		<b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<b>Умения:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
		<b>Знание:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

## Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и формулировка Компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</p>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p><b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><b>Знания:</b> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>
	<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p><b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p><b>Знания:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гос-</p>



		<p>тиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
	<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p><b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p><b>Знания:</b> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>категории гостей и особенности обслуживания;</p> <p>правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</p>	<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><b>Знания:</b> задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной за-</p>

		<p>щиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><b>Знания:</b> технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p>
	<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p> <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p> <p><b>Знания:</b> критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>

<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p><b>Знания:</b> структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
	<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p><b>Знания:</b> задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>

	<p>живания гостей</p>	<p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p><b>Знания:</b> принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</p>	<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p><b>Знания:</b> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p> <p><b>Практический опыт:</b> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на</p>

		<p>профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p><b>Знания:</b> способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p>
	<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p><b>Знания:</b> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</p> <p>виды отчетности по продажам;</p>

### **3. ФОРМЫ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, УСЛОВИЯ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ**

#### **3.1. Формы ИА**

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при реализации программы подготовки специалистов среднего звена установлена форма итоговой аттестации: подготовка и защита выпускной квалификационной работы (далее ВКР) в виде дипломной работы и демонстрационный экзамен (ДЭ), который включается в выпускную квалификационную работу.

Объем времени на ИА (216 ч.), в том числе:

- на подготовку к ИА - 4 недели (144 ч.);
- на проведение ИА- 2 недели (72 ч.).

Сроки проведения ИА устанавливаются в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и календарным учебным графиком.

#### **3.2. Условия допуска обучающихся к ИА**

Необходимым условием допуска к итоговой аттестации является:

- представление документов, подтверждающих освоение обучающимся компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов деятельности;
- наличие зачетной книжки (подтверждает отсутствие у обучающегося академических задолженностей и выполнение учебного плана или индивидуального учебного плана).

Решение о допуске студентов к итоговой аттестации утверждается приказом директора филиала.

Необходимым условием допуска к защите ВКР является:

- наличие ВКР, выполненной в соответствии с индивидуальным заданием, в сроки, установленные графиком;
- наличие отзыва руководителя ВКР;
- наличие рецензии специалиста отраслевой организации (предприятия) или другой образовательной организации.

#### **3.3. Порядок проведения процедуры ИА в форме ДЭ**

Защита ВКР проводится на открытых заседаниях ИЭК с участием не менее двух третей ее состава.

Демонстрационный экзамен включается в состав ВКР.

Результаты ИА определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в соответствии с установленными критериями; объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ИЭК.

Заседания ИЭК протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации. Протоколы подписываются председателем, заместителем председателя, членами ИЭК, ответственным секретарем.

Лицам, не проходившим ИА по уважительной причине, предоставляется возможность пройти ИА без отчисления из образовательной организации.

Лицам, не прошедшим ИА или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы среднего профессионального образования и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Обучающиеся, не прошедшие ИА или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят ИА не ранее чем через 6 месяцев после прохождения ИА впервые.

### **3.4. Документация по итогам ИА**

Решение ИЭК о присвоении квалификации «Специалист по гостеприимству» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и о выдаче диплома выпускникам, прошедшим ИА, оформляется протоколом ИЭК и приказом директора филиала.

По окончании ИА председатель ИЭК составляет отчет о работе комиссии.

### **3.5. Особенности проведения итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья итоговая аттестация проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных особенностей и состояния здоровья в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального, высшего и дополнительного образования в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет».

## **4. ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

### **Примерные темы выпускных квалификационных работ**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема выпускной квалификационной работы</b>	<b>Соответствие темы ООП</b>
1.	Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства	ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
2.	Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории ...	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудни-

		ков службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
3.	Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ в гостиницах категории ...	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
4.	Организация формирования товарной политики предприятия гостеприимства	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
5.	Проблемы выбора и роль посредников в продвижении услуг предприятия гостеприимства	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
6.	Анализ формирования ценовой политики предприятия гостеприимства	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
7.	Пути формирования и управления брендом гостиничного предприятия	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
8.	Формирование товарной политики гостиничного предприятия и пути ее совершенствования	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
9.	Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
10.	Анализ рыночных возможностей на предприятии гостиничной индустрии и организация работы отеля на примере...	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж



11.	Клиентоцентричность, как инструмент повышения потребительской ценности гостиничных услуг	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
12.	Методы и инновационные технологии стимулирования развития новых продуктов в сфере гостеприимства	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
13.	Методы и инновационные технологии создания новых услуг в сфере гостеприимства	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
14.	Формирование и развитие культуры предпринимательства в гостиничном бизнесе	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
15.	Предпринимательские решения в развитии гостиничного бизнеса на примере ...	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
16.	Анализ использования различных методов исследования эффективности работы предприятий гостиничной индустрии	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ОБЪЕМУ И СТРУКТУРЕ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

### 5.1. Требования к определению тематики, содержания, объема и структуры ВКР

Обязательным требованием является – соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Темы выпускных квалификационных работ рассматриваются на заседании цикловой (предметной) комиссии.

Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

После согласования тематики ВКР приказом директора филиала проходит утверждение и закрепление за студентами темы выпускной квалификационной работы и назначении руководителей и консультантов ВКР из числа работников

отраслевых предприятий и организаций, ведущих преподавателей цикловой (предметной) комиссии.

## **5.2 Обязательные документы и материалы, необходимые для выполнения ВКР**

Индивидуальное задание по теме ВКР, где в соответствующих разделах формулируются конкретные требования к каждой части, рассматривается на заседании цикловой (предметной) комиссии, подписывается руководителем ВКР и утверждается заместителем директора по учебно-производственной работе.

Выдача задания на ВКР студенту должна состояться не позднее, чем 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.

ВКР выполняется в соответствии с утвержденным графиком, где предусмотрены сроки выполнения всех отдельных частей ВКР и предварительной защиты.

## **5.3. Требования к выполнению выпускной квалификационной работы**

5.3.1. ВКР (дипломная работа) по структуре состоит из введения, двух разделов и заключения.

Материалы дипломной работы располагаются в следующей последовательности:

- титульный лист;
- оглавление с указанием разделов, подразделов и страниц;
- введение;
- теоретическая часть ВКР;
- практическая часть ВКР;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

5.3.2. Краткая характеристика разделов:

*Содержание* выпускной квалификационной работы.

Основную часть выпускной квалификационной работы составляют теоретические и практические разделы, разделенные на пункты. Разделы и тема выпускной квалификационной работы не могут называться одинаково. Раздел или пункт не могут иметь название, состоящее из одного слова.

*Введение* - вступительная часть выпускной квалификационной работы. Объем введения должен быть небольшим – 1,5–2 страницы. Введение к выпускной квалификационной работе в обязательном порядке содержит следующие элементы: актуальность, цель, задачи, объект и предмет выпускной квалификационной работы.

*Основная часть* ВКР должна состоять из практической и теоретической.

*В теоретической части* дается теоретическое освещение темы на основе полученной информации, аспектов изучаемого объекта и предмета ВКР. В ней содержится обзор используемых источников информации, нормативной базы по теме ВКР.

В *практической части* проводится анализ практического материала, полученного во время преддипломной практики, а также разрабатываются практические предложения и мероприятия по улучшению организации и контроля текущей деятельности работников различных служб (структурных подразделений) гостиничных и туристических комплексов (предприятий) с учётом инновационных изменений.

Изложение содержания работы должно быть строго логичным. Особое внимание следует обратить на переход от одного раздела к другому. Содержание основной части должно соответствовать тематике дипломной работы.

*Заключение* подводит итог решения тех задач, которые были поставлены в выпускной квалификационной работе (1 – 2 страницы).

Заключение – последовательное, логически стройное изложение полученных итогов и их соотношение с общей целью и конкретными задачами. Заключение должно содержать краткие выводы по результатам работы, отражающим новизну и практическую значимость, предложения по использованию ее результатов.

После заключения размещается *список использованных источников и приложения*, являющиеся важной частью выпускной квалификационной работы и отражающие самостоятельность и творческий подход студента. При составлении списка источников и литературы необходимо соблюдать определенную последовательность в перечислении библиографических записей. Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании ВКР.

5.3.3. Выпускная квалификационная работа должна быть выполнена на стандартных листах белой бумаги формата А4 и оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2017 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления»; ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

На титульном листе дипломной работы ставится подпись заведующего отделением СПО о допуске работы к защите и подписи руководителя и консультанта дипломной работы.

Дипломная работа должна быть выполнена в соответствии с Основными требованиями к оформлению ВКР (Приложение А).

5.3.4. Защита выпускной квалификационной работы проводится в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием, и включает в себя доклад студента, выполнение студентом практико-ориентированного задания демонстрационного экзамена, чтение рецензии и отзыва руководителя ВКР, вопросы членов комиссии, ответы студента.

Выпускник предоставляет в государственную экзаменационную (итоговую экзаменационную) комиссию дипломную работу на бумажном носителе в жестком переплете, оформленную в соответствии с ГОСТом.

5.3.5. Общее руководство и контроль за ходом выполнения выпускной квалификационной работы осуществляет заведующий отделением СПО, непосредственное руководство осуществляет руководитель ВКР.

Выполнение выпускной квалификационной работы осуществляется студентом с соблюдением сроков, установленных в графике выполнения ВКР. В

случае нарушения сроков одного из этапов выполнения ВКР руководитель ВКР ставит в известность заведующего отделением СПО.

Выпускная квалификационная работа, выполненная в полном объеме в соответствии с заданием, подписанная выпускником, передается руководителю ВКР для заключительного контроля. Руководитель пишет отзыв, где отражает качество содержания выполненной ВКР, проводит анализ хода ее выполнения, дает характеристику работы выпускника и выставляет оценку. Отзыв руководителя ВКР о работе выпускника над дипломной работой является основанием для допуска студента к рецензированию ВКР.

Рецензирование выполненных ВКР осуществляется специалистами из числа работников отраслевых предприятий и организаций, которые определяли тематику ВКР, или преподавателями вузов.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии ВКР заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела ВКР;
- оценку степени разработки перспективных вопросов, оригинальности и практической значимости ВКР;
- оценку практической значимости и возможности внедрения (апробации) на предприятии, в организации;
- оценку ВКР.

Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается. Во время защиты студент вправе согласиться или не согласиться с рецензией, обосновав свой выбор.

Отзыв руководителя ВКР, рецензию на ВКР и саму дипломную работу студент сдает заведующему отделением СПО для предоставления их в ИЭК до начала ее работы.

## **6. ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА**

Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени. Образцы заданий, шкала оценок в составе комплекта оценочной документации размещаются на сайте оператора <https://bom.firpo.ru/Public/2488> до 1 октября года, предшествующего проведению демонстрационного экзамена (далее – ДЭ). Конкретный вариант задания доступен главному эксперту за день до даты ДЭ. Схема оценки формируется на основе модулей задания, приведенного в оценочных материалах. Шкала оценок для каждой схемы оценки задания демонстрационного экзамена базового уровня составляет 50 баллов. Схема оценки содержит несколько критериев.

### **Образец задания**

Задание ДЭ представляет собой сочетание модулей в зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ. Продолжительность выполнения каждого модуля задания представлена в таблице.

Номер и наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ	Продолжительность выполнения модуля задания
Модуль № 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПА, ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 30 мин.
Модуль № 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 30 мин.

**Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

Текст задания 1:

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2-е сотрудников не могут выходить на смены в четверг и пятницу;
- В понедельник, вторник и среду необходимо усилить дневную смену всвязи с большим заездом группы туристов;
- условные обозначения:

У – утренняя смена с 07.00 до 15.30

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30

О – выходной день

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс


Текст задания 2:

Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается.

Необходимые приложения:

### Сценарий для гостя

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на имя гостя с пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой;
- гостю иметь при себе реквизит (банковская карта, иностранный паспорт с отметкой визы, миграционная карта, легкий багаж).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное. <i>Hello, check-in please.</i>
Узнает имя гостя	Назвать свое имя
Уточняет есть ли бронирование	<i>Yes, of course.</i>
Просит предоставить паспорт с визой, миграционную карту	<i>Here you are.</i>
Проверяет детали бронирования	<i>Everything is correct.</i>
Спрашивает, может ли сделать копию документов	<i>Sure.</i>
Просит заполнить регистрационную форму	Следовать инструкциям администратора
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	<i>By credit card.</i>
Рассказывает всю необходимую информацию	Внимательно слушать <i>Okay, thank you.</i>
Предлагает помощь с багажом	<i>No, I am fine.</i>

Спрашивает, чем может ещё помочь	Если администратор не спросит, чем может помочь, тогда, ближе к концу диалога гостю следует спросить самому <i>When the meals are served at the hotelrestaurant?</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>Bye.</i>

Текст задания 3:

Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается.

Необходимые приложения:

### Сценарий для гостя

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживал в отеле 2 суток, оплата гарантирована банковской картой);
- начислить в счет гостя дополнительные услуги в разные дни: услугу прачечной, услугу обслуживания в номерах (Room Service);
- добавить в картотеку номера (Room Rack) бумажные копии чеков за дополнительные услуги с подписью гостя;
- гостю иметь при себе реквизит (банковская карта).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное. <i>Добрый день, я хочу оформить выписку, я уезжаю.</i>
Уточняет имя и номер комнаты	Называем только то, что спросит администратор <i>Имя гостя _____</i> <i>Номер комнаты _____</i>
Просит ключи от номера	<i>Да, пожалуйста.</i>
Спрашивает гостя, как прошло проживание	<i>В отеле все прекрасно. Жаль, что дел было много и только один раз попал в СПА на гидромассаж.</i>
Спрашивает, пользовался ли гость сегодня мини баром	<i>Я брала две бутылки вина и шоколадку.</i> если спросят подробности – вино красное, шоколад Таблерон
Дает распечатанный информационный счет и бумажные копии чеков для проверки	Проверить и подтвердить корректность счета <i>Да, все в порядке.</i>

Спрашивает, желает ли гость разделить счет	<i>Да, мне бы хотелось за номероплатить отдельно?</i>
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	<i>Картой.</i>
Просит предоставить банковскую карту	<i>Дать Пожалуйста.</i>
Спрашивает, желает ли гость вновьостановиться в отеле	<i>Нет.</i>
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	<i>Нет, спасибо.</i>
Предложить вызвать гостю такси	<i>Я уже сделал это. Спасибо.</i>
Спрашивает, чем еще помочь	<i>Нет.</i>

Текст задания 4:

Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Для выполнения задания в предложенной в приложении таблице необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.

Необходимые приложения:

### Лист оценки операционной процедуры

(для оценки процедуры заселения гражданина РФ, проживающего на территории РФ, по брони, оформленной по гарантийному письму)

Действия администратора	Обращение к гостю постандарту	Дополнительная информация
Приветствует по стандарту гостя	«Доброе утро / день / вечер! Имя. Чем могу Вам помочь?»	Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать. Следует пригласить коллегу, если администратор не один на смене
Уточняет наличие бронирования	«Есть ли у вас бронирование в нашем отеле?»	
Просит предоставить необходимые документы	«Могу ли я увидеть ваш паспорт»	Сверку деталей можно осуществить только при наличии паспорта гостя
Подтверждает детали бронирования	«На ваше имя забронирован номер.... (детали)»	Необходимо озвучить все детали бронирования



Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки		
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	«Нужна ли помощь с багажом?»	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	«Могу ли я чем-то еще помочь?»	
Вежливо прощается с гостем	«Приятного проживания в нашем отеле, хорошего дня/вечера»	
Количество обращений к гостю по имени не менее 3 раз	Допустимое обращение: «г-н(жа) Петрова» или «Анна Ивановна»	По имени гостей можно называть только в том случае, если они так представились. Также, по имени можно обращаться к детям.

## Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Текст задания 1:

Выполнить процедуру бронирования в АСУ по письменной заявке на английском языке. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Заявка на бронирование прилагается.

Необходимые приложения:

Dear Hotel reservation department!

I am planning a summer vacation together with my husband and child at this hotel. We had been planning a trip to my ancestor's country but could not make it happen. We would like to arrive on July 25th for 7 days. My son and I will have three meals a day, my husband will have breakfast only. He will working hard, as my son and I will be having rest. My son is 12 years old, he will need an extra bed. And my husband and I need a wide bed, preferably a king size. According to the schedule, we will arrive at the hotel very early at 6:00. The train arrives at 5 a.m.

In case you can deliver on everything we have requested for we will be thankful for the booking. Should anything change will give you a notice. We are well aware of the hotel rules of stay. Hotel web page has all the necessary check-in and check-out details as well as prices and terms of pay.

Best regards, Anna Borado >

Текст задания 2:

Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание вы-

полняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования, а также таблица категорий номеров и цен прилагаются.

Необходимые приложения: <

1) тексты переписки:

Ответ сотрудника службы бронирования.

*Уважаемая госпожа Ларина!*

*Благодарим Вас за выбор нашего отеля! Мы можем предложить Вам следующую альтернативу размещения в нашем отеле.*

*Мы можем предложить номер категории Стандарт. Цена составляет 5900 рублей за ночь.*

*Также напоминаем вам, что ранний заезд, так же, как и поздний выезд - это платная услуга в нашем отеле.*

*Согласно правилам проживания пользование беспроводным интернетом со скоростью не более 3 МБ является бесплатной услугой в нашем отеле.*

*Расчетное время заезда - 14:00, выезда – 12:00.*

*Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.*

*Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.*

*С уважением,*

*Марианна Веселкина*

*Отель \_\_\_\_\_*

Запрос гостя на бронирование номера

*Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!*

*Планирую быть в вашем городе со 12 по 17 июля. Я буду одна, это деловая поездка и я хочу ограничиться бюджетным номером.*

*Билеты я уже приобрела, прилетаю в 08:00 рейсом SU 3715. Надеюсь, меня заселят, не смотря на раннее время?*

*Я планирую завтракать в отеле.*

*И еще, мне может понадобится, стабильная интернет связь для общения с коллегами, в режиме видеоконференции. Я могу рассчитывать на это?*

*С уважением,*

*Ларина Полина*

2) Категории номеров и тарифы

Rates			
Rooms type			Rack Rates
<b>S</b>	STANDARTsingle	Standard single	5 900,00 Р
<b>ST</b>	STANDART twin	Standard twin	7 900,00 Р

<b>B</b>	ESS single ROOM	Business single	7 900,00 Р
<b>BTD</b>	BUSINESS twin/double ROOM	Business twin/double	8 900,00 Р
<b>JS</b>	Junior Suites	Junior Suites	10 900,00 Р
<b>DLX</b>	DELUX	Deluxe	11 900,00 Р
Extra bed			1000,00 Р
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	750,00 Р
HB		Half Board	2000,00 Р
FB		Full Board	2800,00 Р

Текст задания 3:

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее КPI) отеля «Полет», номерной фонд которого – 98 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей КPI по сравнению заданными показателями Бюджета. Задание выполняется на площадке

«Письменные задания». Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями Excel.

Необходимые приложения:

Дата	Доход (с НДС) от продажи номеров 20%	Номерной фонд	Номера ООО	Occupancy % минус ООО	ADR (с НДС)	RevPAR (без НДС)
01.06.2023	183741	98	0	44,00%		
02.06.2023	193742	98	0	60,00%		
03.06.2023	159740	98	0	56,00%		
04.06.2023	129740	98	0	56,00%		
05.06.2023	183780	98	0	74,00%		
06.06.2023	183980	98	0	74,00%		
07.06.2023	183750	98	0	74,00%		
08.06.2023	183760	98	0	60,00%		
09.06.2023	183770	98	0	60,00%		
10.06.2023	183780	98	0	56,00%		

11.06.2023	183790	98	0	60,00%		
12.06.2023	183700	98	1	61,22%		
13.06.2023	205830	98	1	61,22%		
14.06.2023	195740	98	1	57,14%		
15.06.2023	239870	98	1	61,22%		
16.06.2023	194340	98	1	75,51%		
17.06.2023	178900	98	1	75,51%		
18.06.2023	139850	98	1	59,18%		
19.06.2023	190860	98	2	58,33%		
20.06.2023	188360	98	2	58,33%		
21.06.2023	148720	98	2	64,58%		
22.06.2023	213740	98	2	77,08%		
23.06.2023	233440	98	2	91,08%		
24.06.2023	183740	98	2	81,25%		
25.06.2023	210460	98	2	58,33%		
26.06.2023	176350	98	2	62,50%		
27.06.2023	183740	98	2	62,50%		
28.06.2023	207460	98	2	58,33%		
29.06.2023	204840	98	2	72,92%		
30.06.2023	218470	98	2	58,33%		
За месяц						
Бюджет	6198713			69,00%	6398,83	4415,19
Разница %						

### Требования к оцениванию демонстрационного экзамена

Максимально возможное количество баллов	50
---	----

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<b>4,00</b>
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<b>10,00</b>
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<b>4,00</b>
		Использование информационных технологий в профессиональной дея-	<b>8,00</b>

		тельности	
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<b>12,00</b>
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<b>4,00</b>
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<b>6,00</b>
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	<b>2,00</b>
<b>ИТОГО</b>			<b>50,00</b>

### Схема перевода результатов демонстрационного экзамена:

Оценка (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Оценка в баллах (пятидесятибалльная шкала)	0,00 – 9,99	10,00 – 19,99	20,00 – 34,99	35,00 – 50,00
Оценка в процентах	0,00 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 69,99	70,00 – 100,00

## 7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Критерии	Показатели			
	Оценки «2 – 5»			
	«неуд.»	«удовлетв.»	«хорошо»	«отлично»
Уровень сформированности компетенций	Компетенции не сформированы	Компетенции сформированы частично	Компетенции сформированы	Компетенции сформированы
Актуальность	Актуальность исследования автором не обосновывается. Не точно и не полностью сформулированы цель, задачи	Актуальность работы не сформулирована. Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе	Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования. Тема работы отражает основные аспекты изучаемой темы	Актуальность проблемы исследования обоснована. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе
Оценка содержания работы	Содержание и тема работы плохо согласуются между собой	Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы	Содержание связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения присутствует	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы
Сроки выполнения	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Работа сдана с соблюдением всех сроков

Самостоятельность в работе	Самостоятельные выводы отсутствуют. Автор плохо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания.	Самостоятельные выводы отсутствуют. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания.	Автор работы делает выводы. Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы	Автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР
Оформление работы	Представленная ВКР не соответствует требованиям к оформлению работы	Представленная ВКР имеет отклонения в оформлении работы	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок	Соблюдены все правила оформления работы
Отзывы руководителя и рецензента	Отзывы руководителя и рецензента имеют существенные критические замечания	Отзывы руководителя и рецензента не имеют существенных критических замечаний	Имеются положительные отзывы руководителя и рецензента, принципиальные замечания отсутствуют	Имеются положительные отзывы руководителя и рецензента, принципиальные замечания отсутствуют
Выполнение демонстрационного экзамена	Количество набранных баллов по модулям демонстрационного экзамена (от максимально возможного количества) составляет от 0,00 - 9,99 или 0,00 –19,99 %	Количество набранных баллов по модулям демонстрационного экзамена (от максимально возможного количества) составляет от 10,00 – 19,99 или 20,00 – 39,99 %	Количество набранных баллов по модулям демонстрационного экзамена (от максимально возможного количества) составляет от 20,00 – 34,99 или 40,00 – 69,99 %	Количество набранных баллов по модулям демонстрационного экзамена (от максимально возможного количества) составляет от 35,00 - 50,00 или 70,00 - 100,00 %
Защита работы	Представление работы в устном докладе не отражает основные полученные результаты, имеются существенные недочеты в иллюстративном материале. Ответы на вопросы комиссии в процессе защиты ВКР свидетельствуют о недостаточном владении материалом ВКР	В устном докладе представлены основные полученные результаты, но имеются недочеты в иллюстративном материале. Ответы на вопросы комиссии в процессе защиты ВКР свидетельствуют о недостаточном полном владении материалом ВКР	Представление работы в устном докладе в основном отражает полученные результаты, иллюстративный материал отличается наглядностью. Ответы на вопросы комиссии в процессе защиты ВКР сформулированы четко, но с недостаточной аргументацией	Представление работы в устном докладе полностью отражает полученные результаты, иллюстративный материал отличается наглядностью. Ответы на вопросы комиссии в процессе защиты ВКР сформулированы четко, с достаточной аргументацией, свидетельствуют о полном владении материалом ВКР

**Разработчики:**

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки  
Псковской области, председатель цикловой  
(предметой) комиссии гуманитарных,  
правовых и экономических дисциплин,  
руководитель ООП

С.В. Иванова

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки  
Псковской области, заместитель директора по  
учебно-производственной работе

М.Н. Сипкина

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки  
Псковской области, преподаватель

Е.С. Новикова

Генеральный директор,  
ООО «Гостинично-ресторанный комплекс  
«Амарис»»



М.В. Никитин

**Эксперты:**

Руководитель службы приема и размещения  
ООО «ГРК «Амарис» г. Великие Луки

А.Ю. Рачкова

Руководитель гостиницы «Юбилейная»

Л.Г. Бедняжонк



## ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ)

Объем ВКР должен составлять не менее 30 страниц печатного текста (без приложений). Текст ВКР должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4. Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

Размеры полей по ГОСТ 7.32-2001: левое –30 мм, правое –10 мм, верхнее –20 мм, нижнее –20 мм. Текст выровнен по ширине, заказан абзацный отступ 1,25 мм.

Нумерация страниц - сквозная. Страницы ВКР нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию, но номера страницы на нем не ставят. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки.

Наименование структурных элементов работы «Содержание», «Введение», «Основная часть» «Заключение», «Список использованных источников» служат заголовками структурных элементов, печатаются с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая, с применением полужирного начертания, не нумеруются. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы. После любого заголовка должен следовать текст, а не рисунок, формула, таблица или новая страница.

Основную часть работы следует делить на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруются арабскими цифрами и записываются по центру. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста. После номера раздела в тексте ставят точку (1., 2., 3. и т.д.). Номер подраздела или пункта включает номер раздела и порядковый номер подраздела или пункта, разделенные точкой (1.1, 1.2, 1.3 и т.д.). Номер подпункта включает номер раздела, подраздела, пункта и порядковый номер подпункта, разделенные точкой (1.1.1.1, 1.1.1.2, 1.1.1.3 и т.д.). После номера подраздела, пункта и подпункта в тексте точку не ставят.

Заголовки разделов, подразделов следует печатать по центру с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая, с применением полужирного начертания. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов и подразделов. Пункты заголовков не имеют. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Если раздел состоит из одного подраздела, то подраздел не нумеруется. Если подраздел состоит из одного пункта, то пункт не нумеруется.

Перед перечислениями внутри пунктов или подпунктов следует ставить дефис или строчную букву (за исключением ё, з, о, ч, ь, й, ы, ь) после которой ставится скобка. Для дальнейшей детализации перечислений используются арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Например,

а) \_\_\_\_\_

б) \_\_\_\_\_

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

в) \_\_\_\_\_

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки и т.п.) и таблицы следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации и таблицы должны быть даны ссылки.

Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Слово «Рисунок» и его наименование помещают после пояснительных данных и располагают посередине строки без точки в конце.

Например: Рисунок 1 – Банкетный зал ресторана гостиницы.

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3.

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2».

Слово «Таблица» помещается над таблицей с выравниванием по правому краю, через пробел ставится номер таблицы. Название таблицы следует помещать над таблицей посередине строки без точки в конце. Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Таблицы нумеруются двумя способами:

1) сквозная нумерация в пределах всей работы (кроме приложений) (рекомендуется при небольшом количестве таблиц);

2) нумерация в пределах глав работы.

Во втором случае номер состоит из двух цифр, первая обозначает главу, а вторая порядковый номер таблицы в пределах данной главы.

При переносе части таблицы на другую страницу слово «Таблица», номер и ее название указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы. Например, Продолжение таблицы 1.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы.

Если повторяющийся в разных строках графы (колонки) таблицы текст состоит из одного слова, то его после первого написания допускается заменять кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических и химических символов не допускается. Если данные в какой – либо строке таблицы не приводятся, то в ней ставят прочерк.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Таблица В.3.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

Допускается применять размер шрифта в таблице 12 кегль. Разделять заголовки и подзаголовки граф диагональными линиями не допускается.

Формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. При выполнении операции умножения, применяют знак «х». Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует проводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей дипломной работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Например,

$$A=a \cdot b, (1)$$

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например, формула (В.1). Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках, например (3).

В работе допускается выполнение уравнений и формул рукописным способом чёрными чернилами.

Ссылки на использованные источники приводятся обязательно.

При упоминании в тексте работы какого-либо автора указываются сначала его инициалы, затем фамилия, например, как подчеркивает Р.А. Фатхутдинов, по мнению С.А. Попова и т.д.

Сноски оформляются с абзацным отступом, 12 кеглем через 1 интервал: сначала указывается фамилия, затем инициалы автора, например, Фатхутдинов Р.А. и т.д. Обязательно указывается страница, с которой приводится информация.

При использовании впервые в тексте какой-либо научной работы (монографии, статьи и пр.) в сноске указываются все входные данные о ней (фамилия и инициалы автора, название, место издания, год, страница). При указании полностью, за исключением названий Москва (употребляется сокращение М.) и Санкт-Петербург (употребляется сокращение СПб).

При использовании статьи в сноске указываются фамилия и инициалы автора, название, журнал, год, номер, страница, на которой находится соответствующий текст, например: Краснова В. Как освоить новую экономику // Эксперт, 2002, №1, с. 50.

При первом упоминании нормативного акта в тексте дипломной работы следует указать его полное наименование, дату принятия и сделать сноску, в которой указать официальный источник опубликования, например:

В соответствии с Федеральным законом «Об ипотеке (залоге недвижимости)» от 16 июля 1998 года.

При составлении ссылок на электронные ресурсы следует учитывать некоторые особенности: В затекстовых ссылках электронные ресурсы включаются в общий массив ссылок, и поэтому следует указывать обозначение материалов для электронных ресурсов — [Электронный ресурс].

Например:

1 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki>

2 Бахтин М.М. Творчество Франсуа Рабле и народная культура средневековья и Ренессанса. — 2-е изд. — М.: Худож. лит., 1990. — 543 с. [Электронный ресурс].

URL: [http://www.philosophy.ru/library/bahtin/rable.html#\\_ftn1](http://www.philosophy.ru/library/bahtin/rable.html#_ftn1) (дата обращения: 05.10.2008).

Сноски печатаются на тех страницах, к которым относятся, и имеют постраничную нумерацию. Печатание сносок в конце работы с общей порядковой нумерацией не допускается.

В примечаниях приводят сведения, необходимые для поиска и характеристики технических спецификаций электронного ресурса. Сведения приводят в следующей последовательности: системные требования, сведения об ограничении доступности, дату обновления документа или его части, электронный адрес, дату обращения к документу.

Электронный адрес и дату обращения к документу приводят всегда. Дата обращения к документу — та дата, когда человек, составляющий ссылку, данный документ открывал, и этот документ был доступен.

Системные требования приводят в том случае, когда для доступа к документу нужно специальное программное обеспечение, например Adobe Acrobat Reader, Power Point и т.п. Сведения ограничения доступа приводят в том случае, если доступ к документу возможен, например, из какого-то конкретного места (локальной сети, организации, для сети которой доступ открыт), только для зарегистрированных пользователей и т.п. В описании в таком случае указывают: «Доступ из ...», «Доступ для зарегистрированных пользователей» и др. Если доступ свободен, то в сведениях не указывают ничего. Дата обновления документа или его части указывается в том случае, если она зафиксирована на сайте. Если дату обновления установить нельзя, то не указывается ничего. Приложение оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах. Каждое приложение следует начинать с новой страницы и должны иметь общую со всей частью работы сквозную нумерацию страниц. Слово «Приложение» указывается наверху посередине страницы и имеет обозначение заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б.

Нумерация страниц приложений и основного текста должна быть сквозная и является продолжением общей нумерации основного текста. В тексте работы должна быть ссылка на этот материал.

В работе рекомендуется использовать алфавитный принцип расположения источников.

Независимо от выбранного способа группировки в начало списка использованных источников и литературы, как правило, помещаются официальные документы (Законы, Постановления, Указы...).

После определения места каждому источнику в списке в соответствии с выбранным принципом расположения каждое библиографическое описание нумеруется.

При его упоминании или цитировании в тексте работы в квадратных скобках приводится номер, страницы [12, с.5-7; 25, с.105].