

Министерство образования Пензенской области
Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Пензенской области
«Пензенский колледж современных технологий переработки и бизнеса»

СОГЛАСОВАНО

Председатель ГЭК
Администратор Гостиницы
«Октябрьский сад»

О.В. Нестерова

«22»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ ПО ПКСТПБ


Т.Ю. Прошкина
«22» 2023 г.

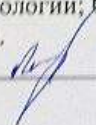
«22» 2023 г.



Программа
государственной итоговой аттестации выпускников
по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена и одобрена на заседании методической цикловой комиссии профессиональных дисциплин по укрупненным группам специальностей «Промышленная экология и биотехнологии; Химические технологии; Сервис и туризм»

Протокол №5 от «01» 12 2023 г.

Председатель методической комиссии  О.В. Миронова

1. Пояснительная записка

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Государственная итоговая аттестация, завершающая освоение имеющих государственную аккредитацию основных профессиональных образовательных программ, является обязательной. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями.

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы: специалист по гостеприимству.

Программа государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ (в действующей редакции) «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказом Минпросвещения России от 24.08.2022 N 762 (в действующей редакции) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

Приказом Минпросвещения России от 08.11.2021 №800 (в действующей редакции) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1552 (ред. от 17.12.2020) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 N 44974);

Методическими рекомендациями по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена (направлены письмом Минобрнауки России от 20.07.2015 №06-846).

Уставом государственного автономного профессионального образовательного учреждения Пензенской области «Пензенский колледж современных технологий переработки и бизнеса».

2. Цели и задачи ГИА

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

проверка освоенности выпускником профессиональных компетенций и его готовности к выполнению профессиональных задач;

систематизация и закрепление знаний, умений обучающихся по специальности при решении конкретных практических задач;

определение уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе;

К государственной итоговой аттестации допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования.

Область профессиональной деятельности выпускников: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

Требования к результатам освоения образовательной программы:

Выпускник, освоивший основную образовательную программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

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

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

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

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

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

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Выпускник, освоивший основную образовательную программу среднего профессионального образования по специальности (профессии) 43.02.14 Гостиничное дело, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

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

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

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

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

ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

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

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

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

ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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

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

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

ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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

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

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

ВД 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Горничная).

ПК 5.1. Осуществлять текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

ПК 5.2. Осуществлять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

ПК 5.3. Осуществлять генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Результаты освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело подтверждаются результатами промежуточной аттестации по дисциплинам, модулям, практикам в соответствии с учебным планом специальности.

3. Формы и сроки проведения государственной итоговой аттестации

Формы государственной итоговой аттестации: защита выпускной квалификационной работы (дипломная работа); демонстрационный экзамен включается в выпускную квалификационную работу.

Объем часов на государственную итоговую аттестацию

В соответствии с ФГОС объем государственной итоговой аттестации составляет 216 часов.

Сроки ГИА: с 18 мая 2024 года по 28 июня 2024 года.

4. Соответствие профессиональных компетенций ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело и видов деятельности требованиям профессиональных стандартов

ФГОС СПО	Профессиональный стандарт, обобщенные трудовые функции (ОТФ)
Специалист по гостеприимству готовится к следующим видам деятельности:	
ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность	ПС «Работник по приему и размещению гостей» ОТФ Д Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

<p>работников службы приема и размещения для поддержания</p>	
<p>ВД 2 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания. ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>ПС «Работник по приему и размещению гостей» ОТФ D Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>ВД.3 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>ПС «Работник по приему и размещению гостей» ОТФ D Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>ВД.4 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>ПС «Работник по приему и размещению гостей» ОТФ D Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>ВД.5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Горничная). ПК 5.1. Осуществлять текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения ПК 5.2. Осуществлять уборку номерного фонда</p>	<p>ПС «Горничная» ОТФ А Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных</p>

гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей ПК 5.3. Осуществлять генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	комплексов и иных средств размещения после выезда гостей А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
--	--

5. Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

5.1 Выбор и утверждение темы, назначение руководителя дипломной работы

Государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией, которая создается Колледжем.

Состав ГЭК утверждается распорядительным актом образовательной организации и действует в течение одного календарного года. В состав ГЭК входят председатель ГЭК, заместитель председателя ГЭК и члены ГЭК. ГЭК возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность ГЭК, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель ГЭК утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) учредителем образовательной организации по представлению образовательной организации.

При проведении демонстрационного экзамена в составе государственной экзаменационной комиссии Колледж создает экспертную группу (группы), которую возглавляет главный эксперт, назначаемый из числа экспертов, включенных в состав ГЭК. Главный эксперт организует и контролирует деятельность возглавляемой экспертной группы, обеспечивает соблюдение всех требований к проведению демонстрационного экзамена и не участвует в оценивании результатов ГИА.

Дипломная работа направлена на выявление системного, целостного восприятия выпускником предстоящей профессиональной деятельности и оценку уровня освоения им общих и профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС СПО.

Темы дипломных работ

1. Организация работы службы приема и размещения.
2. Организация деятельности службы питания в гостиничном комплексе с учетом индивидуальных особенностей и категорий гостей.
3. Повышение эффективности системы реализации гостиничных услуг.
4. Система мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия.
5. Организация и проведение деловых и развлекательных мероприятий в гостиницах.
6. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения.
7. Технология обеспечения охраны труда и техники безопасности в гостиничном комплексе.
8. Совершенствование деятельности административно – хозяйственной службы гостиницы.
9. Досуговое и анимационное обслуживание в гостиничной индустрии.
10. Использование сети интернет для улучшения системы обслуживания в гостиничном сервисе.
11. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
12. Технология формирования имиджа гостиничного предприятия.
13. Пути совершенствования и разрешения конфликтных ситуаций в отеле.
14. Правила приема, регистрации и размещения иностранных гостей.

15. Стандарты обслуживания отдельных категорий гостей в гостиничном предприятии.
16. Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии.
17. Стратегии продаж гостиничного продукта.
18. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.
19. Организация обслуживания VIP-гостей в отелях.

Темы дипломных работ сформулированы с учетом тематики курсовых работ по специальности, рекомендаций работодателя. Каждый студент самостоятельно выбирает тему, консультируясь с ведущими преподавателями. Закрепление за студентом темы дипломной работы и назначение руководителя утверждается приказом директора колледжа.

Руководители дипломных работ назначаются из числа высококвалифицированных преподавателей и практических работников, имеющих достаточный научно-методический уровень и опыт руководства.

Руководитель дипломной работы обязан:

- оказывать помощь студенту в составлении плана дипломной работы;
- регулярно консультировать дипломника по всем возникшим вопросам;
- контролировать ход написания работы;
- дать отзыв на дипломную работу

Содержание дипломной работы включает в себя теоретическую часть с анализом изученной литературы по теме и практическую часть с анализом деятельности конкретного предприятия, на материалах которого проходила практика обучающегося.

5.2 Организация выполнения дипломных работ

Подготовка дипломной работы начинается с составления задания по установленной форме, где указывается тема и объект исследования, определяется перечень основных видов работ, объемы разделов, календарный график выполнения и представления дипломной работы к защите. Задания составляются руководителями дипломных работ, рассматриваются на заседании методических цикловых комиссий и утверждаются заместителем директора по учебно-воспитательной работе. Задания должны быть даны студентам не позднее, чем за 2 недели до выхода на преддипломную практику.

В период подготовки ВКР руководители дипломных работ проводят со студентами индивидуальные консультации на базе образовательного учреждения по утвержденному графику.

5.3 Требования к содержанию, объему и структуре ВКР

Дипломная работа должна включать в себя следующие элементы:

1. Титульный лист
2. Задание на дипломную работу
3. Содержание
4. Введение
5. Основная часть (главы)
6. Заключение
7. Список использованных источников.
8. Приложения.

Требования к содержанию, объему и оформлению дипломных работ устанавливаются методическими рекомендациями.

5.4 Рецензирование и защита ВКР

Дипломная работа в сброшюрованном или переплетенном виде представляется научному руководителю, который готовит отзыв на данную работу. В отзыве научный руководитель характеризует степень самостоятельности студента, проявленную в процессе дипломного исследования, владение методами исследования, практическую ценность авторских выводов и предложений, соответствие диплома предъявляемым требованиям, возможность допуска работы к защите и присвоения выпускнику соответствующей квалификации.

При положительном отзыве руководитель ставит подпись на титульном листе, которая означает положительную оценку работы и допуск к ее внешнему рецензированию.

Затем диплом с положительным отзывом передается студентом на внешнюю рецензию, обязательными моментами которой должны быть: позитивная часть, недостатки, общий вывод о соответствии диплома требованиям, возможность допуска к защите, присвоения квалификации и оценка по пятибалльной системе. Подпись рецензента заверяется печатью организации рецензента.

Дипломная работа с отзывом и рецензией должна быть представлена студентом для регистрации в установленные сроки.

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

Председатель (заместитель) ГЭК объявляет фамилию, имя, отчество студента, название темы диплома, зачитывается отзыв руководителя и внешняя рецензия. Затем следует доклад дипломника продолжительностью 10-15 минут и ответы на вопросы членов комиссии. В докладе студент излагает актуальность, цель, предмет, объект исследования, основные выводы и конкретные предложения, иллюстрируя отдельные наиболее существенные моменты схемами, таблицами, графиками (4-6 листов). Вопросы задаются студенту строго по теме исследования. Ответы должны быть краткими и глубокими по содержанию. Количество вопросов не ограничивается. Затем студенту предоставляется заключительное слово для ответа на замечания экзаменационной комиссии. Продолжительность защиты - не более 45 минут на одного студента.

Результаты защиты дипломной работы определяются оценками по пятибалльной системе.

5.5. Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Критериями оценки являются:

- актуальность исследования;
- правильность определения объекта и предмета исследования, целей и задач;
- степень соответствия содержания исследования поставочным целям и задачам;
- четкость структуры и логическая последовательность изложения материала;
- убедительность аргументации;
- лаконичность и ясность формулировок;
- конкретность изложения результатов исследования;
- обоснованность выводов;
- соблюдение требований к оформлению работы

Критерии оценок

Оценка «**ОТЛИЧНО**» выставляется в том случае, если:

работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной;

дан обязательный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению;

показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме;

проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;
в работе проведен количественный анализ проблемы, который подкрепляет теорию и иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования;
широко представлена библиография по теме работы;
приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;
по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявляемым требованиям.

Оценка «ХОРОШО»:

работа актуальна, написана самостоятельно;
дан анализ уровня теоретического исследования проблемы;
основные положения работы раскрыты на достаточной теоретическом и методологическом уровне;
теоретические положения сопряжены с практикой;
представлены количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;
практические рекомендации обоснованы;
приложения грамотно составлены и прослеживается их связь с положениями дипломной работы;
составлена библиография по теме работы;
оформление работы соответствует требованиям.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;
исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью;
нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;
в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы страховой практики;
теоретические положения слабо увязаны с практикой, практические рекомендации носят формальный характер;
содержание приложений не способствует решению поставленных задач;
не соблюдены в полном объеме требования к оформлению.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»:

содержание работы не соответствует теме;
работа содержит существенные теоретико – методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений;
оформление работы не соответствует установленным требованиям.

6. Демонстрационный экзамен

6.1 Содержание заданий демонстрационного экзамена

Уровень - базовый

Демонстрационный экзамен направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

Демонстрационный экзамен проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, разрабатываемых организацией, определяемой Министерством просвещения Российской Федерации из числа подведомственных ему организаций (оператором).

Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, примерный план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий.

Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени.

Примерные задания демонстрационного экзамена

Содержание заданий демонстрационного экзамена определяется комплектом оценочной документации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

КОД 43.02.14-1-2024

Время проведения: 3 часа 00 минут.

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

Задание 1. Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.1. к образцу задания.

Задание 2. Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.

Задание 3. Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания в предложенной таблице Приложение 1.3 к образцу задания, необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.

Задание 4. Составить расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-расписание Приложение 1.4 к образцу задания, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;
- требуется усилить утреннюю смену в понедельник и ночную смену в среду.

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/отпуск

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно

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

Задание 1: Выполнить процедуру бронирования по телефону на английском языке. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 2.1 к образцу задания.

Задание 2: Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Back-office». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования представлен в Приложении 2.2 к образцу задания. Категории номеров и цены следует выбрать из Приложения 2.3 к образцу задания.

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

1) Рассчитайте следующие показатели за июнь 2023:

- ADR за каждый день и за месяц (без НДС);
- Occ % minus ООО за каждый день и за месяц;
- RevPAR за каждый день и за месяц (без НДС).

2) Проанализируйте (письменно в свободной форме) полученные показатели с плановыми за июнь 2023:

- ADR без НДС – 4266,28
- Occ% minus ООО – 70,00%;
- RevPAR без НДС – 2986,40.

Таблица для заполнения представлена в Приложении 2.4. к образцу задания. Таблица может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов можно пользоваться функциями Excel.

Задание 4. Подготовить ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату в письменном виде. Задание выполняется на площадке «Back-office». Текст запроса представлен в Приложении 2.5 к образцу задания. В счете на предоплату, представленном в Приложении 2.6 к образцу задания необходимо заполнить только выделенную серым цветом часть, заменив предложенное наполнение своим. Прейскурант цен представлен в Приложении 2.3 к образцу задания.

6.2 Организация процедуры демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее - центр проведения экзамена), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с комплектом оценочной документации.

Место расположения центра проведения экзамена, дата и время начала проведения демонстрационного экзамена, расписание сдачи экзаменов в составе экзаменационных групп, планируемая продолжительность проведения демонстрационного экзамена, технические перерывы в проведении демонстрационного экзамена определяются планом проведения демонстрационного экзамена, утверждаемым ГЭК совместно с образовательной организацией не позднее чем за двадцать календарных дней до даты проведения демонстрационного экзамена. Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за пять рабочих дней до даты проведения экзамена.

Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения демонстрационного экзамена главным экспертом проводится проверка готовности центра проведения экзамена в присутствии членов экспертной группы, выпускников, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен центр проведения экзамена, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Главным экспертом осуществляется осмотр центра проведения экзамена, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена, а также распределение рабочих мест между выпускниками с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между выпускниками фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения демонстрационного экзамена, условиями оказания первичной медицинской помощи в центре проведения экзамена. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, выпускников с требованиями охраны труда и безопасности производства.

Допуск выпускников к выполнению заданий осуществляется при условии обязательного их ознакомления с требованиями охраны труда и производственной безопасности.

В соответствии с планом проведения демонстрационного экзамена главный эксперт ознакомливает выпускников с заданиями, передает им копии заданий демонстрационного экзамена.

После ознакомления с заданиями демонстрационного экзамена выпускники занимают свои рабочие места в соответствии с протоколом распределения рабочих мест.

После того, как все выпускники и лица, привлеченные к проведению демонстрационного экзамена, займут свои рабочие места в соответствии с требованиями охраны труда и производственной безопасности, главный эксперт объявляет о начале демонстрационного экзамена.

Время начала демонстрационного экзамена фиксируется в протоколе проведения демонстрационного экзамена, составляемом главным экспертом по каждой экзаменационной группе.

После объявления главным экспертом начала демонстрационного экзамена выпускники приступают к выполнению заданий демонстрационного экзамена.

Демонстрационный экзамен проводится при неукоснительном соблюдении выпускниками, лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, требований охраны труда и производственной безопасности, а также с соблюдением принципов объективности, открытости и равенства выпускников.

Явка выпускника, его рабочее место, время завершения выполнения задания демонстрационного экзамена подлежат фиксации главным экспертом в протоколе проведения демонстрационного экзамена.

Главный эксперт сообщает выпускникам о течении времени выполнения задания демонстрационного экзамена каждые 60 минут, а также за 30 и 5 минут до окончания времени выполнения задания.

После объявления главным экспертом окончания времени выполнения заданий выпускники прекращают любые действия по выполнению заданий демонстрационного экзамена.

Технический эксперт обеспечивает контроль за безопасным завершением работ выпускниками в соответствии с требованиями производственной безопасности и требованиями охраны труда.

Выпускник по собственному желанию может завершить выполнение задания досрочно, уведомив об этом главного эксперта.

Результаты выполнения выпускниками заданий демонстрационного экзамена подлежат фиксации экспертами экспертной группы в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации и задания демонстрационного экзамена.

Сдача государственного экзамена и защита дипломных проектов (работ) (за исключением государственного экзамена и дипломных проектов (работ), затрагивающих вопросы государственной тайны) проводятся на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

6.3. Методика перевода результатов демонстрационного экзамена в оценку

Результаты демонстрационного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Процедура оценивания результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется членами экспертной группы в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации.

Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 100%. Перевод баллов в оценку осуществляется на основе таблицы № 1.

Таблица №1

Оценка ГИА	"2"	"3"	"4"	"5"
Отношение полученного кол-ва баллов к максимально возможному (в %)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%
Количество баллов	0,00 – 9,99	10,00 – 19,99	20,00 – 34,99	35,00 – 50,00

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

Решения государственных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной комиссии является решающим.

7. Требования к организации проведения демонстрационного экзамена у обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее - лица с ОВЗ и инвалиды) сдают демонстрационный экзамен в соответствии с комплектами оценочной документации с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности) таких обучающихся.

При проведении демонстрационного экзамена обеспечивается соблюдение требований, закрепленных в статье 79 "Организация получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья" Закона об образовании и в разделе VII Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования Приказа Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», определяющих Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ОВЗ и инвалидов.

При проведении демонстрационного экзамена для лиц с ОВЗ и инвалидов при необходимости надо предусмотреть возможность увеличения времени, отведенного на выполнение задания и организацию дополнительных перерывов, с учетом индивидуальных особенностей таких обучающихся.


Перечень оборудования, необходимого для выполнения задания демонстрационного экзамена, может корректироваться, исходя из требований к условиям труда лиц с ОВЗ и инвалидов.

8. Порядок апелляции и пересдачи государственной итоговой аттестации

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

Порядок подачи и рассмотрения апелляций, пересдачи государственной итоговой аттестации регулируется Положением о государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным Приказом директора ГАПОУ ПО ПКСТПБ.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УВР

Л.В. Волкова
« 27 » 02 2023 г.