

**Областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Белгородский техникум общественного питания»**

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор ООО
«Белгородстроймонтаж-Комфорт»
Вознюк А.Н.
«06» ноября 2025 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГАПОУ
«Белгородский техникум
общественного питания»
Сиденко И.Э.
«06» ноября 2025 г.



Рассмотрена и принята на
заседании педагогического совета
ОГАПОУ «Белгородский техникум
общественного питания»
06 ноября 2025 г.
Протокол № 3

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по специальности
43.02.14 Гостиничное дело
на 2025-2026 учебный год**

Квалификация:
Специалист по
гостеприимству
Форма обучения:
очная

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общие положения	2
2. Формы государственной итоговой аттестации	3
3. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации	4
4. Сроки проведения государственной итоговой аттестации	4
5. Организация и выполнение выпускной квалификационной работы	5
6. Организация и проведение государственной итоговой аттестации	6
7. Критерии оценки выпускной квалификационной работы	8
8. Характеристика профессиональной деятельности выпускников	10
9. Хранение и использование дипломных работ	12
10. Организация подготовки к государственной итоговой аттестации в форме демонстрационного экзамена	13
11. Описание заданий, процедуры проведения демонстрационного экзамена и критериев оценки государственной итоговой аттестации	13
Приложения	16

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии:

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 59 «Итоговая аттестация»);

- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 года № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован 07.12.2021 № 66211);

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. N 1552);

- Положения о государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания»;

- Методических указаний по проведению демонстрационного экзамена по программам среднего профессионального образования (ФГБОУ ДПО ИРПО).

1.2 Программа государственной итоговой аттестации является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования.

1.3 Программа государственной итоговой аттестации разработана предметно-цикловой комиссией преподавателей торгового профиля.

1.4 К государственной итоговой аттестации допускаются лица, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.5 Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям ФГОС.

1.6 Программа государственной итоговой аттестации доводится до сведения обучающихся не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

2. ФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1 Формой государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в соответствии ФГОС СПО является защита выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена.

Целью государственной итоговой аттестации является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной трудовой деятельности, к самостоятельному и квалифицированному выполнению видов профессиональной деятельности, сформированности профессиональных и общих компетенций в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

При выполнении выпускной квалификационной работы в форме демонстрационного экзамена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело выпускник демонстрирует уровень готовности самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи.

Перечень практических задач демонстрационного экзамена, определяются Оценочными материалами для Демонстрационного экзамена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждаемыми рабочей группой по вопросам разработки оценочных материалов для проведения демонстрационного экзамена по образовательным программам среднего профессионального образования.

Порядок проведения демонстрационного экзамена определяется нормативной документацией ФГБОУ ДПО ФИРПО. Инструкция по охране труда и технике безопасности при проведении демонстрационного экзамена, требования, порядок выполнения и критерии оценивания заданий демонстрационного экзамена, утверждённые ФГБОУ ДПО ФИРПО, должны быть доведены до обучающихся в процессе изучения общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей. Выпускники должны быть ознакомлены с примерным содержанием и методикой выполнения заданий демонстрационного экзамена за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования основной профессиональной образовательной программы и успешно прошедшие промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

3. ОБЪЁМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1 В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочим учебным планом предусмотрены следующие объёмы времени:

- на выполнение ДР – 4 недели;

- на защиту выпускной квалификационной работы (дипломной работы) отводится 2 недели.

4. СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Согласно учебному плану, календарному учебному графику, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело устанавливаются следующие сроки проведения ГИА:

Объем времени на подготовку к итоговой аттестации: 4 недели – с 18 мая по 14 июня 2026 года.

Сроки проведения ГИА: 2 недели – с 15 июня по 28 июня 2026 года.

Необходимые материалы для ГИА:

- Тематика дипломных работ;
- Комплект оценочной документации.

4.2 Дополнительные сроки проведения государственной итоговой аттестации:

4.2.1 Для лиц, не проходивших государственную итоговую аттестацию:

- по уважительной причине – в установленные образовательной организацией сроки, но не позднее 4-х месяцев после подачи заявления;
- по неуважительной причине – не ранее чем через 6 месяцев после прохождения ГИА впервые.

4.2.2 Для лиц, получивших на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку не ранее чем через 6 месяцев после прохождения ГИА впервые.

4.2.3 Для лиц, подавших апелляцию о нарушении порядка проведения ГИА и получивших положительное решение апелляционной комиссии – в установленные образовательной организацией сроки, но не позднее 4-х месяцев после подачи заявления.

4.3 Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается образовательной организацией не более двух раз.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ И ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

5.1 Тематика дипломных работ должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Дипломная работа должна нести актуальность, новизну и практическую значимость для профессиональной сферы и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций.

5.2 Темы дипломных работ разрабатываются преподавателями дисциплин профессионального цикла, междисциплинарных курсов совместно со специалистами предприятий или организаций, заинтересованных в

разработке данных тем, и рассматриваются предметно-цикловой комиссией преподавателей торгового профиля.

5.3 Обучающемуся представляется право выбора темы дипломной работы из перечня тем, предложенных программой итоговой аттестации, в том числе предложения своей тематики при условии обоснования целесообразности её разработки для практического применения. В отдельных случаях допускается выполнение выпускной квалификационной работы группой обучающихся, при этом, индивидуальные задания выдаются каждому обучающемуся.

5.4 Тематика дипломных работ по специальности представлена в Приложении 1.

5.5 Закрепление тем дипломных работ за обучающимися с указанием руководителей, оформляется приказом директора техникума не позднее чем за 2 недели до выхода на преддипломную практику, к каждому руководителю может быть прикреплено не более 8 студентов. На руководство по подготовке одной выпускной квалификационной работы (дипломной работы) выделяется 8 часов (из расчёта 2 часа в неделю на одну работу).

5.6 По утверждённым и закреплённым за каждым обучающимся темам руководители дипломной работы разрабатывают задания для каждого обучающегося. Задания оформляются на бланке установленной формы. Задание на выпускной квалификационной работы выдаётся обучающемуся не позднее, чем за две недели до начала производственной (преддипломной) практики.

5.7 Основные функции руководителя дипломной работы: разработка индивидуального задания; консультирование по выполнению дипломной работы; оказание помощи обучающемуся в подборе литературы; контроль, за ходом выполнения дипломной работы; подготовка письменного отзыва на дипломную работу.

5.8 Общее руководство и контроль за ходом выполнения осуществляет руководитель выпускной квалификационной работы, председатель предметно-цикловой комиссией преподавателей торгового профиля, заместитель директора по учебной работе.

5.9 По структуре дипломная работа состоит из теоретической и практической части. Содержание теоретической и практической части определяется в зависимости от темы дипломной работы и направления профессионального модуля.

5.10 Выполнение дипломной работы осуществляется в соответствии с методическими рекомендациями по выполнению к выпускной квалификационной работе.

5.11 Выполненная дипломная работа передаётся руководителю для проверки и оформления письменного отзыва и подлежит нормоконтролю, срок прохождения нормоконтроля – до 24 мая 2026 года. Срок получения студентом отзыва руководителя ВКР – до 30 мая 2026 года.

5.12 Дипломная работа допускается к защите после рассмотрения выпускающей предметно-цикловой комиссией преподавателей торгового

профиля не позднее чем за 2 дня до начала государственной итоговой аттестации. В состав комиссии входят: председатель предметно-цикловой комиссии, руководитель дипломной работы, преподаватели междисциплинарных курсов, возможно участие рецензента.

5.13 Допуск обучающихся к защите дипломной работы объявляется приказом директора за 1-2 дня до начала государственной итоговой аттестации.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1 Для проведения государственной итоговой аттестации - защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы) создаётся государственная экзаменационная комиссия. В состав Государственной экзаменационной комиссии по специальности 43.02.14 Гостиничное дело входят:

- председатель Государственной экзаменационной комиссии;
- заместитель Государственной экзаменационной комиссии;
- члены комиссии:
- ответственный секретарь Государственной экзаменационной комиссии.

6.2 Председатель Государственной экзаменационной комиссии по специальности утверждается Министерством образования Белгородской области. Остальной состав Государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом директора техникума.

6.3 Расписание проведения государственной итоговой аттестации выпускников утверждается директором техникума и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 2 недели до начала работы Государственной экзаменационной комиссии.

6.4 На заседания Государственной экзаменационной комиссии предоставляются следующие документы:

- приказ директора техникума о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации;
- выполненные выпускные квалификационные работы (дипломные работы) с письменным отзывом руководителя и рецензией;
- сведения об успеваемости обучающихся по дисциплинам и профессиональным модулям (сводная ведомость), а также об имеющихся достижениях по профилю специальности (грамоты, сертификаты, свидетельства др.), полученные при освоении ОПОП – ППССЗ (портфолио);
- программа государственной итоговой аттестации;
- приказ о составе Государственной экзаменационной комиссии и апелляционной комиссии;
- зачетные книжки обучающихся;
- протоколы заседаний Государственной экзаменационной комиссии.

6.5 Защита выпускных квалификационных работ проводятся на открытых заседаниях Государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей её состава.

6.6 На защиту дипломной работы отводится до 45 минут. Процедура защиты устанавливается председателем Государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (не более 10 – 15 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающихся и заключительное слово выпускника. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если они присутствуют на заседании ГЭК.

6.7 Во время защиты выпускной квалификационной работы обучающийся может использовать:

- составленный ранее доклад или тезисы своего выступления;
- презентацию, выполненную в программе Power Point.

6.8 Члены Государственной экзаменационной комиссии задают вопросы обучающемуся (практического и теоретического характера), относящиеся к содержанию дипломной работы.

6.9 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.

6.10 Заседания Государственной экзаменационной комиссии протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации и особое мнение членов комиссии. Протоколы заседаний Государственной экзаменационной комиссии подписываются председателем, всеми членами и секретарём комиссии.

6.11 Результаты защиты дипломных работ объявляются обучающимся в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов.

6.12 Решение Государственной экзаменационной комиссии о присвоении квалификации обучающимся, защитившим дипломную работу оформляется приказом директора техникума.

6.13 По окончании государственной итоговой аттестации Государственная экзаменационная комиссия составляет ежегодный отчёт о работе.

6.14 В отчёте отражается следующая информация:

- состав Государственной экзаменационной комиссии;
- форма государственной итоговой аттестации;
- характеристика общего уровня подготовки обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- количество дипломов с отличием;
- анализ результатов государственной итоговой аттестации;
- недостатки в подготовке обучающихся по данной специальности;
- выводы и предложения.

6.15 Государственная экзаменационная комиссия действует в течение одного календарного года.

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

7.1 При проведении защиты выпускной квалификационной работы необходимо учитывать следующие критерии:

- актуальность и практическую значимость работы;
- уровень освоения общих и профессиональных компетенций;
- полноту раскрытия темы, обоснованность выводов и предложений;
- чёткость структуры работы и логичность изложения материала;
- применение навыков самостоятельной экспериментально – исследовательской работы;
- владение научным стилем изложения, орфографическую и пунктуационную грамотность;
- качество оформления дипломной работы и демонстрационного материала;
- обоснованность, чёткость и грамотность выступления и ответов на вопросы.

7.2 Выпускные квалификационные работы студентов оцениваются по пятибалльной системе:

«5» (отлично) ставится за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, глубокий финансовый анализ, критический разбор практического опыта по исследуемой теме, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями, отличающуюся самостоятельностью, пониманием исследуемой темы, опирающуюся на практический опыт студента. Оформление полностью соответствует предъявленным требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя работы и положительную рецензию. При защите студент показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, время доклада использует иллюстративный (таблицы, схемы и т.п.) и раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы комиссии.

«4» (хорошо) ставится за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, подробный финансовый анализ, критический разбор практического опыта по исследуемой теме, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами, но не вполне обоснованными предложениями. Исследование отличается самостоятельностью, пониманием темы, опирающуюся на практический опыт студента. Оформление полностью соответствует предъявленным требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя работы и положительную рецензию. При защите студент показывает глубокое знание

вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, время доклада использует иллюстративный (таблицы, схемы и т.п.) и раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы комиссии.

«3» (удовлетворительно) ставится за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом практического опыта по исследуемой теме, характеризуется непоследовательным изложением материала и необоснованными предложениями. Оформление соответствует предъявленным требованиям. В отзыве руководителя дипломной работы и рецензии имеются замечания по содержанию работы и методам исследования. При защите студент проявляет неуверенность, слабое знание вопросов темы, не даёт полного аргументированного ответа на поставленные вопросы, иллюстративный материал подготовлен некачественно.

«2» (неудовлетворительно) ставится, когда работа не носит исследовательский характер, не содержит анализа практического опыта по исследуемой теме, характеризуется непоследовательным изложением материала, не имеет выводов либо они носят декларативный характер. Работа характеризуется низким уровнем самостоятельности, отсутствием пониманием проблемы, не опирается на практический опыт студента. В отзыве и рецензии имеются критические замечания. При защите студент затрудняется ответить на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, иллюстративный материал не подготовлен.

7.3 При определении окончательной оценки при защите дипломной работы учитываются: доклад выпускника; ответы на вопросы; оценка рецензента; отзыв руководителя. Обучающемуся, имеющему оценку «отлично» не менее, чем по 75% дисциплин, профессиональных модулей и их составляющих выносимых в диплом, оценку «хорошо» - по остальным дисциплинам и защитившим дипломный проект на «отлично», выдаётся диплом с отличием.

7.4 Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию в соответствии с порядком, предусмотренным Положением о государственной итоговой аттестации выпускников ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания».

7.5 При оценке выпускной квалификационной работы следует ориентироваться на характеристику профессиональной деятельности, требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы, указанным в ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

8. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ

8.1 Область профессиональной деятельности выпускников: организация и проведение коммерческой деятельности в производственных, торговых и сервисных организациях.

8.2 Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена: организация и контроль текущей деятельности работников службы питания; организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

8.3 Специалист по гостеприимству готовится к следующим видам деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

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

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

- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

Специалист по гостеприимству 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 учётом 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.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения.

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

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

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

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.

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.

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.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная).

ПК 5.1. Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной

ПК 5.2. Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования

ПК 5.3. Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества.

ПК 5.4 Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.

ПК 5.5 Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги.

9. ХРАНЕНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИПЛОМНЫХ РАБОТ

Выполненные выпускные квалификационные (дипломные) работы хранятся в техникуме не менее пяти лет. Списание работ по истечении срока хранения производится специальной комиссией с оформлением акта. Лучшие работы, представляющие дидактическую и иную ценность, могут быть использованы в качестве учебных пособий в кабинетах техникума. Изделия и продукты творческой деятельности студентов могут быть использованы в учебном процессе.

10. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В ФОРМЕ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Задание выпускной квалификационной работы в форме демонстрационного экзамена определяется оценочными материалами, разработанными экспертным сообществом в соответствии с Комплектом оценочной документации (КОД 43.02.14 -1-2026) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Образовательная организация обеспечивает проведение предварительного инструктажа выпускников на месте проведения демонстрационного экзамена.

Все участники демонстрационного экзамена и эксперты должны быть зарегистрированы в электронной системе интернет мониторинга с учётом требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».

Процедура выполнения заданий демонстрационного экзамена и их оценки осуществляется на площадках, аккредитованных в качестве центров

проведения демонстрационного экзамена (далее - ЦПДЭ) в соответствии с методикой организации и проведения демонстрационного экзамена. В 2026 году в качестве ЦПДЭ выступит учебная площадка ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания».

Процессы организации и проведения демонстрационного экзамена, включая формирование экзаменационных групп, процедуры согласования и назначения экспертов, аккредитацию ЦПДЭ, автоматизированный выбор заданий, а также обработка и мониторинг результатов демонстрационного экзамена осуществляются в электронной системе интернет мониторинга.

Согласно учебному плану основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и годовому календарному графику учебного процесса на 2025-2026 учебный год устанавливаются следующие этапы, объем времени и сроки проведения государственной итоговой аттестации:

№	Этапы подготовки и проведения ГИА	Сроки проведения
1	Ознакомление нормативной документацией, определяющей методику проведения демонстрационного экзамена, ознакомление с примерным содержанием заданий демонстрационного экзамена	декабрь 2025 г.
2	Подготовка к сдаче выпускной квалификационной работы в форме демонстрационного экзамена	декабрь 2025 г. – июнь 2026 г.
3	Выполнение выпускной квалификационной работы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в форме демонстрационного экзамена	16 – 28 июня 2026 г.

11. ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЙ, ПРОЦЕДУРЫ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Выпускная квалификационная работа по специальности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в форме демонстрационного экзамена выполняется обучающимся в соответствии с комплектом оценочной документации (КОД), разработанным в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рассчитана на выполнение заданий продолжительностью 3,00 часа.

КОД демонстрационного экзамена имеет два модуля. Демонстрационный экзамен длится 3,00 часа (базовый уровень) в течение 1 дня.

Если участник демонстрационного экзамена не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других сдающих, такой участник может быть отстранён от сдачи демонстрационного экзамена.

Жеребьёвку проводит главный эксперт в подготовительный день до начала демонстрационного экзамена.

Оценку результатов выполнения заданий выпускной квалификационной работы в форме демонстрационного экзамена осуществляет экспертная комиссия по критериям, за которые начисляются баллы.

Критерии оценки заданий модуля и максимальное количество присваиваемых баллов за их выполнение приведены в таблице:

№ 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	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	3,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	11,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	2,00
		Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	2,00
		Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	2,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
ИТОГО			50,00

Перевод полученных за выполнение заданий выпускной квалификационной работы в форме демонстрационного экзамена баллов в отметку по пятибалльной шкале осуществляется в соответствии с положением о Государственной итоговой аттестации ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания» и в соответствии с переводной шкалой (при максимальном балле 50,00):

Оценка (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Оценка в баллах	0,00 – 22,9	23,0-30,7	30,8-40,8	40,9 - 50,00

Оценку выполнения заданий осуществляет экспертная группа. Одно из главных требований при выполнении оценки заданий демонстрационного экзамена – это обеспечение отсутствия преимуществ у какого-либо из участников экзамена. Данное условие должно строго контролироваться Главным экспертом, который отвечает за объективность и независимость работы экспертной группы в целом.

Итоговый протокол и экзаменационная ведомость подписывается всеми членами экспертной группы.

Лицам, прошедшим процедуру демонстрационного экзамена с применением оценочных материалов, выдаётся паспорт компетенций (СНИЛС, паспорт), подтверждающий полученный результат, выраженный в баллах.

1. Влияние и Анализ формирования ценовой политики предприятия гостеприимства.
2. Пути формирования и управления брендом гостиничного предприятия.
3. Управление и формирование стиля гостиничного предприятия.
4. Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства.
5. Анализ рыночных возможностей на предприятии гостиничной индустрии и организация работы отеля на примере...
6. Клиентоцентричность, как инструмент повышения потребительской ценности гостиничных услуг.
7. Анализ механизма создания новой потребительской ценности в гостиничном бизнесе.
8. Методы и инновационные технологии стимулирования развития новых продуктов в сфере гостеприимства.
9. Стратегия быстрого роста как новейший метод развития гостиничного бизнеса и преодоления кризиса.
10. Методы и инновационные технологии создания новых услуг в сфере гостеприимства.
11. Формирование и развитие культуры предпринимательства в гостиничном бизнесе.
12. Предпринимательские решения в развитии гостиничного бизнеса на примере ...
13. Механизм формирования цепочки ценностей в индустрии гостеприимства на примере...
14. Бизнес-план предприятия гостиничного предприятия.
15. Влияние стиля управления на морально-психологический климат коллектива.
16. Взаимосвязь мотивационно-личностной структуры и профессиональной компетентности менеджера.
17. Пути совершенствования качества обслуживания гостей в процессе проживания на примере службы room-сервис в гостинице...
18. Исследование современных стандартов обслуживания гостей, проживающих в номерах на примере отеля ...
19. Особенности делового и управленческого общения и пути повышения его эффективности на примере отеля...
20. Формирование профессиональной культуры речи с помощью деловых игр и тренингов на примере отеля...
21. Барьеры эффективного общения и пути их преодоления в сфере индустрии гостеприимства на примере отеля...
22. Внедрение автоматизации управления гостиницей на качество сервис.
23. Роль профессионального имиджа в карьерном продвижении сотрудника...

24. Формирование корпоративной культуры на предприятиях общественного питания на примере ресторана.
25. Мотивация профессиональной деятельности персонала, как фактор эффективного управления предприятием гостиничной индустрии...
26. Корпоративная культура и методы ее коррекции на предприятии индустрии гостеприимства.
27. Анализ влияния внешней среды на корпоративную культуру в гостиничной индустрии.
28. Анализ использования различных методов исследования эффективности работы предприятий гостиничной индустрии.
29. Сайт гостиницы как средство продвижения гостиничного продукта.
30. Современные проблемы информационной безопасности в гостиничном бизнесе и пути их преодоления.
31. Анализ обеспечения информационной безопасности на примере гостиничного предприятия.
32. Анализ и перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе...
33. Перспективы развития информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.
34. Анализ структуры и функций автоматизированных систем управления гостиничных предприятий различной категории.
35. Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства.
36. Проблемы внедрения и адаптации АСУ на предприятиях индустрии гостеприимства...
37. Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.
38. Управление информационными потоками гостиничного комплекса.
39. Использование робототехнических средств как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы.
40. Пути совершенствования качества обслуживания гостей в гостиницах категории.
41. Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ в гостиницах категории.
42. Организация формирования товарной политики предприятия гостеприимства.
43. Проблемы выбора и роль посредников в продвижении услуг предприятия гостеприимства.

Текст образца задания демонстрационного экзамена базового уровня

Модуль № 1:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения.

Текст задания 1:

Планирование потребности в персонале службы: составление расписания на неделю для сотрудников службы приёма и размещения, соответствующее требованиям, указанным в служебной записке менеджера.

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 субботу и воскресенье;
- в понедельник, вторник и среду необходимо усилить дневную смену в связи 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. Количество строк можно увеличить по необходимости

Таблица 1

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Модуль 2. Организация процесса работы службы приёма и размещения: выполнение процедуры заселения гостя на иностранном языке с использованием автоматизированной системы управления.

Выполнить процедуру заселения гостя на иностранном языке с

использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется в общей зоне (за стойкой администратора службы приёма и размещения). Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается.

Инструкции для ГЭ: для выполнения устного задания Модуля необходимо присутствие волонтера, подготовку которого осуществляет ГЭ с помощью подробного сценария (Приложение) и памятки.

Памятка 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, лёгкий багаж).

Приложение №3

к Модулю 2.

Сценарий для гостя

Памятка 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, лёгкий 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>Could you wake me up tomorrow at 8:00?</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>Bye.</i>

Модуль 3. Организация процесса работы службы приёма и размещения: выполнение процедуры выселения гостя с использованием автоматизированной системы управления.

Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется в общей зоне (за стойкой администратора службы приёма и размещения). Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается. Инструкции для ГЭ: для выполнения устного задания Модуля необходимо присутствие волонтера, подготовку которого осуществляет ГЭ с помощью подробного сценария (Приложение) и памятки.

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 счёт 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).

**Приложение №3
к Модулю 3.**

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 счёт 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. Шторы только пропускают солнечный свет, мне это мешало спать</i>
Спрашивает, пользовался ли гость сегодня мини баром	<i>Я брала две бутылки вина и шоколадку. если спросят подробности – вино красное, шоколад Тоблерон</i>
Даёт распечатанный информационный счёт и бумажные копии чеков для проверки	Проверить и подтвердить корректность счета <i>Да, все в порядке.</i>
Спрашивает, желает ли гость разделить счёт	<i>Да, мне бы хотелось за номер оплатить отдельно?</i>
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	<i>Картой.</i>
Просит предоставить банковскую карту	Дать <i>Пожалуйста.</i>
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться 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 ещё помочь	<i>Нет.</i>

Модуль 2. Организация контроля текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения: доработка листа оценки (скрипта) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры.

Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры.

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.

Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий), либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. В этом случае результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флэш-диск), который передаётся по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

Инструкции для ГЭ: Участники выполняют задание на площадке для письменных заданий. Модуль 4 выполняется либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. В этом случае результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флэш-диск), который передаётся по окончании выполнения задания техническому эксперту. Задание распечатывается на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удалённо вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

Приложение №1 к Модулю 4 Лист оценки операционной процедуры

(для оценки процедуры заселения гражданина РФ, проживающего на территории РФ, по гарантированной брони)

Действия администратора	Обращение к гостю по стандарту	Дополнительная информация
Приветствует гостя по стандарту	«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		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		
Предоставляет информацию о		
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	«Нужна ли помощь с багажом?»	
Спрашивает, может ли он чем-то ещё 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 «Ольга Петровна»	По имени гостей можно называть только в том случае, если они так представились. Также, по имени можно обращаться к детям.

Модуль 5. Организация текущей деятельности отдела бронирования и продаж: выполнение процедуры бронирования в АСУ по письменной заявке на иностранном языке.

Выполнить процедуру бронирования в АСУ по письменной заявке на иностранном языке. Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий). Заявка на бронирование прилагается. Форму предъявления результата определяет Главный эксперт в зависимости от возможностей АСУ.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флэш-диск), который передаётся по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

Инструкции для ГЭ: Текст письма в Приложении к Модулю 5 представлен на иностранном (английском (Прил_1)/немецком (Прил_2))* языке для обучающихся, в обучении которых программой было предусмотрен изучение профессионального иностранного (английского/немецкого) языка в рамках профессиональных модулей. *Текст письма может быть представлен на любом другом международном языке по запросу регионов, в случае если этот язык изучался обучающимися в рамках профессиональных модулей.

При формировании брони в АСУ следует дополнить фамилию заказчика своей фамилией для идентификации выполненного бронирования участниками ДЭ.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флэш-диск), который передаётся по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. Задания распечатываются на рабочем месте ГЭ.

Приложение №1 к Модулю 5

From: LinLin@gmail.com

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 5 days. My son and I will have three meals a day, my husband will have breakfast only. He will be working hard, as my son and I will be having rest. My son is 8 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 a.m. The train arrives at 5 a.m. Please schedule a transfer.

In case you can deliver on everything we have requested for we will be thankful for the booking including the transfer. 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, Lynn Linda,

+86 106 885 9786

China, Shandong Province, Qingdao City

Модуль 6. Организация контроля текущей деятельности сотрудника службы бронирования: анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем с пояснениями и комментариями в формате рецензирования

Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий). Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования, а также таблица категорий номеров и цен прилагаются.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флэш-диск), который передаётся по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

Инструкции для ГЭ: Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо.

Участники ДЭ, согласно заданию, работают в текстовом редакторе, дают пояснения и комментарии в формате рецензирования.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флэш-диск), который передаётся по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удалённо вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

Модуль 6. Организация контроля текущей деятельности сотрудника службы бронирования: анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем с пояснениями и комментариями в формате рецензирования

Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий). Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования, а также таблица категорий номеров и цен прилагаются.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флэш-диск), который передаётся по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

Инструкции для ГЭ: Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо.

Участники ДЭ, согласно заданию, работают в текстовом редакторе, дают пояснения и комментарии в формате рецензирования.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флэш-диск), который передаётся по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удалённо вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

1) тексты переписки:

Ответ сотрудника службы бронирования.

Уважаемая госпожа Ларина!

Благодарим Вас за выбор нашего отеля! Мы можем предложить Вам следующий вариант 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.

Сообщаем, что пользование беспроводным интернетом со скоростью не более 3 МБ является бесплатной услугой в нашем отеле.

Расчётное 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,

Инна Максимова

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

С уважением,

Орлова Полина

2) Категории номеров и тарифы

Rates			
Rooms type			Rack Rates
S	STANDARTsingle	Standard single	5 900,00 Р
ST	STANDART twin	Standard twin	7 900,00 Р
B	BUSINESS single ROOM	Business single	7 900,00 Р
BTD	BUSINESS twin/double ROOM	Business twin/double	8 900,00 Р
JS	Junior Suites	Junior Suites	10 900,00 Р
DLX	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

Модуль 7. Оценка конкурентоспособности гостиничного продукта: расчёта ключевых показателей эффективности (далее КРІ) отеля.

Осуществить расчёт ключевых показателей эффективности (далее КРІ) отеля «Летний Бриз», номерной фонд которого – 70 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей КРІ по сравнению с заданными показателями Бюджета.

Задание выполняется на рабочем месте участника (наплощадке для выполнения письменных заданий).

Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчётах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передаётся по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

Приложение №1 к Модулю 7.

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номерной фонд	Номер а - Out of Order	Проданные номера	ADR*(без НДС)	Occ % minus OOO	RevPAR (без НДС)
01.06.2023	253741	70	3	17			
02.06.2023	393742	70	3	60			
03.06.2023	359740	70	3	58			
04.06.2023	497400	70	3	48			
05.06.2023	183780	70	3	57			
06.06.2023	283980	70	3	37			
07.06.2023	183750	70	3	37			
08.06.2023	183760	70	3	57			
09.06.2023	183770	70	3	60			
10.06.2023	183780	70	3	58			
11.06.2023	183790	70	0	48			
12.06.2023	183700	70	0	57			
13.06.2023	205830	70	0	37			
14.06.2023	253741	70	0	37			
15.06.2023	393742	70	0	57			
16.06.2023	359740	70	0	60			
17.06.2023	497400	70	0	58			
18.06.2023	139850	70	0	48			
19.06.2023	290860	70	0	57			
20.06.2023	188360	70	0	37			
21.06.2023	148020	70	0	37			
22.06.2023	148720	70	0	37			
23.06.2023	149720	70	0	27			
24.06.2023	183740	70	0	39			
25.06.2023	183740	70	3	28			
26.06.2023	176350	70	3	30			
27.06.2023	176350	70	3	60			
28.06.2023	253741	70	2	68			
29.06.2023	359740	70	2	55			
30.06.2023	359740	70	2	58			
Месяц							
План					4266,28	70,00%	2986,4
Разница в %							
Вывод							
Рекомендации							
Визуализация							
*допустимое округление ответов – до сотых							