


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена

Педагогическим советом колледжа

протокол № 3 от 12.11.2024 г.

Директор колледжа


(подпись)

А.Э.Чечулин

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

протокол № 3 от 20.11.2024 г.

Председатель



(подпись)

Д.А. Карх

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения очная
Год набора 2025
Разработана:
Преподаватель,
Радыгина Евгения Геннадьевна

Екатеринбург
2024 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Пояснительная записка

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (далее ООП ППССЗ) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. №1100.

Согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена «специалист по туризму и гостеприимству».

Таблица 1 - Соотнесение основных видов деятельности и квалификаций специалиста среднего звена при формировании образовательной программы

Виды деятельности	Наименование квалификации специалиста среднего звена
<i>Виды деятельности основной</i>	специалист по туризму и гостеприимству
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
<i>Виды деятельности по выбору в соответствии с направленностью</i>	
Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	Портье
<i>Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников</i>	
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	

Программа государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) разработана для образовательной программы, реализуемой на базе основного общего образования по очной форме обучения форме обучения.

1.2. Нормативные правовые документы и локальные акты, регулирующие вопросы организации и проведения государственной итоговой аттестации

Программа ГИА составлена в соответствии с требованиями следующих нормативных правовых документов, регулирующих вопросы организации и проведения ГИА:

- Федеральным закон РФ: «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ);
- Приказ Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. №1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» (с изменениями);

- Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 №762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями);
 - Приказ Минпросвещения России от 08.11.2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями);
 - Приказ Минпросвещения России от 17.05.2022 №336 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования и установлении соответствия отдельных профессий и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. N 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования»;
 - Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 17 апреля 2023 г. № 285 «Об операторе демонстрационного экзамена базового и профильного уровней по образовательным программам среднего профессионального образования»;
 - Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО от 6 февраля 2023 г. № П-36 «О введении в действие Порядка взаимодействия федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими государственное управление в сфере образования, региональными операторами и образовательными организациями, реализующими образовательные программы среднего профессионального образования, по приему заявок на организационно-техническое и информационное обеспечение проведения демонстрационного экзамена в рамках образовательных программ среднего профессионального образования»;
 - Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО от 22 июня 2023 г. № П-291 «О введении в действие Методики организации и проведения демонстрационного экзамена»;
 - Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО от 28 февраля 2023 № П-70 "О введении в действие Положения о методической поддержке системы профессионального образования и лиц, планирующих или осуществляющих деятельность членов экспертных групп при проведении демонстрационного экзамена, посредством обучения и добровольной аккредитации в качестве эксперта демонстрационного экзамена"
 - Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО от 4 апреля 2023 года № П-152 "О введении в действие специальной программы обучения "Эксперт демонстрационного экзамена"
 - Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО от 4 апреля 2023 года № П-151 "О введении в действие Порядка разработки, публикации и хранения оценочных материалов для проведения демонстрационного экзамена"
 - Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО от 12 мая 2023 года № П-225 «О введении в действие Методических указаний по разработке оценочных материалов для проведения демонстрационного экзамена»
 - Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования – программам подготовки специалистов среднего звена, утвержденного приказом ректора ФГБОУ ВО УрГЭУ от 21.10.2024 №/2110-01;
 - Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;
 - Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приёму и размещению гостей».
- Программа ГИА составлена с учетом рекомендаций:
- Письмо Министерства образования и науки РФ от 20 июля 2015 г. N 06-846

«Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена».

- Письмо Министерства образования и науки РФ от 12.07.2017 г. N 06-ПГ- МОН-24914 «О защите выпускной квалификационной работы».

1.3 Цель государственной итоговой аттестации и результаты освоения образовательной программы

Целью государственной итоговой аттестации в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» является определение соответствия результатов освоения студентами основной образовательной программы, соответствующей требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Результатом освоения образовательной программы является освоение основных видов деятельности:

№	Вид деятельности
<i>Виды деятельности основной</i>	
ВД. 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<i>Виды деятельности по выбору в соответствии с направленностью</i>	
ВД.2.	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)
<i>Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников</i>	
ВД.3	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Результаты освоения ППССЗ определяются приобретенными выпускником компетенциями, то есть способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД. 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ВД. 2	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)
ПК 2.1	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2	ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3	ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4	ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к

	предоставлению гостиничных услуг.
ВД. 3	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 3.1	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Результаты освоения образовательной программы и формы проверки их освоения

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: <ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части - определять этапы решения задачи - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы - составлять план действия

		<ul style="list-style-type: none"> - определять необходимые ресурсы - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах - реализовывать составленный план - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях - методы работы в профессиональной и смежных сферах - структуру плана для решения задач - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации - определять необходимые источники информации - планировать процесс поиска - структурировать получаемую информацию - выделять наиболее значимое в перечне информации - оценивать практическую значимость результатов поиска - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности - приемы структурирования информации - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с

		использованием цифровых средств
ОК 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации - современная научная и профессиональная терминология - возможные траектории профессионального развития и самообразования - основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности - правила разработки бизнес-планов - порядок выстраивания презентации - кредитные банковские продукты
ОК 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности - основы проектной деятельности

ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описывать значимость своей специальности - применять стандарты антикоррупционного поведения <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей - значимость профессиональной деятельности по специальности - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности - пути обеспечения ресурсосбережения - принципы бережливого производства - основные направления изменения климатических условий региона
ОК 08	Использовать средства физической	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать физкультурно-

	культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности - пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека - основы здорового образа жизни - условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности - средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности - особенности произношения - правила чтения текстов профессиональной направленности

4.2. Профессиональные компетенции

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
-------------------	--------------------------------	---------------------------------

ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - владеть культурой межличностного общения <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - оказание первой помощи - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - этику делового общения - основы делопроизводства
	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - основы делопроизводства
	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

	<p>сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - оказание первой помощи - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - этику делового общения - основы делопроизводства
	<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - оказание первой помощи - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - этику делового общения - основы делопроизводства
<p>Предоставление гостиничных услуг (по выбору)</p>	<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

		<ul style="list-style-type: none"> - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения - прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения - выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения - проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения - проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения - приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату - приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения - принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - технологии организации процесса питания - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - гостиничный маркетинг и технологии продаж - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения - специализированные информационные программы и технологии, используемые в
--	--	--

		<p>работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда - взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса - управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) - подготовка отчетов о своей работе за смену - проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения - передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в

		<p>материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда - контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - технологии организации процесса питания - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - гостиничный маркетинг и технологии продаж - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

		<ul style="list-style-type: none"> - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и

		<p>просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - технологии организации процесса питания - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - гостиничный маркетинг и технологии продаж - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - основы охраны здоровья, санитарии и
--	--	---

		<p>гигиены</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса - координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения - осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения - осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения - вести журнал передачи смены <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов

		<ul style="list-style-type: none"> - технологии организации процесса питания - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - гостиничный маркетинг и технологии продаж - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
<p>Выполнение работ по одной или нескольким</p>	<p>ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

<p>профессиям рабочих, должностям служащих</p>	<p>комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов, - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения, - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме, - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения, - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, - требования охраны труда, - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
--	--	--

1.4. Формы государственной итоговой аттестации

ГИА проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

В ходе ГИА оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС.

ГИА проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки студентов в целях определения соответствия результатов освоения основных профессиональных образовательных программ соответствующим требованиям ФГОС СПО

Дипломная работа направлена на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломная работа предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником работы, демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

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.

К проведению государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам привлекаются представители работодателей или их объединений.

1.5. Сроки проведения государственной итоговой аттестации

Объем времени на ГИА устанавливается ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» – 216 часов, включая подготовку, защиту дипломной работы и демонстрационный экзамен

Сроки проведения ГИА установлены календарными графиком учебного процесса. График демонстрационного экзамена согласовывается с оператором демонстрационного экзамена.

2. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организацию и контроль подготовки и проведения ГИА осуществляет директор колледжа.

Программа ГИА, требования к дипломным работам, уровни проведения и конкретные комплекты оценочной документации демонстрационного экзамена, выбранные образовательной организацией, исходя из содержания реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте оператора в сети "Интернет" единых оценочных материалов, а также методика и критерии оценки, утвержденные образовательной организацией, доводятся до сведения обучающихся, не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Не позднее чем за тридцать календарных дней до начала ГИА распоряжением директора колледжа утверждается расписание ГИА, в котором указываются даты, время, место проведения ГИА и доводится до сведения обучающихся, председателей и членов ГЭК и АК, секретарей ГЭК, руководителей и консультантов дипломной работы путем размещения в ЭИОС Университета.

Допуск оформляется приказом директора колледжа не позднее чем за один день до начала ГИА и доводится до сведения, обучающегося путем размещения в ЭИОС Университета.

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

Колледж обеспечивает проведение предварительного инструктажа выпускников непосредственно в месте проведения ДЭ.

Распределение выпускников на защиту дипломной работы по датам утверждается распоряжением директора колледжа за 3 дня до начала работы ГЭК. На одно заседание ГЭК может быть записано не более 16 человек.

Программа государственной итоговой аттестации, методика оценивания результатов, требования к дипломным работам, задания и продолжительность демонстрационного экзамена определяются с учетом примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) и утверждаются профессиональной образовательной организацией после их обсуждения на заседании педагогического совета образовательной организации с участием председателей государственных экзаменационных комиссий.

Перечень документов к проведению ГИА:

- Положение о ГИА
- Программа ГИА по специальности.
- Приказ о допуске выпускников к ГИА.
- Протокол ознакомления обучающихся с Программой проведения ГИА, Планом проведения демонстрационного экзамена.
- Приказ о закреплении тем дипломных работ, назначении руководителей и консультантов по ним, о назначении рецензентов дипломной работы.
- Сводная ведомость итоговых оценок.
- Приказ об утверждении состава ГЭК.
- Приказ об утверждении состава АК.
- Протокол заседания ГЭК по защите дипломной работы
- Протокол заседания ЭК по демонстрационному экзамену.
- Зачетные книжки студентов.
- Оценочные материалы.
- Экзаменационные ведомости.
- Рабочая ведомость члена ГЭК.
- ФГОС СПО.

Защита дипломных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава, простым большинством голосов членов комиссии участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим.

В протоколе заседания ГЭК по защите дипломной работы отражаются перечень заданных обучающемуся вопросов и характеристика ответов на них, мнения председателя, заместителя председателя и членов ГЭК о выявленном в ходе государственного аттестационного испытания уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач, а также о выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося.

Протокол заседания ГЭК подписывается председателем (в случае отсутствия председателя – его заместителем) и секретарем ГЭК.

Протоколы заседаний ГЭК являются документами с постоянным сроком хранения и согласно номенклатуре дел, сдаются в архив Университета.

Решение о присвоении выпускнику квалификации по специальности и выдаче диплома о среднем профессиональном образовании государственного образца принимается ГЭК на основании положительных результатов ГИА, оформляется сводным протоколом ГИА

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее, чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации.

Лицам, не прошедшим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из образовательной организации.

К уважительным причинам неявки на ГИА относятся: непреодолимая сила, временная нетрудоспособность лица вследствие заболевания, увечье или травма, повреждение здоровья или смерть близкого родственника, участие в похоронах, семейные обстоятельства (рождение ребенка, вступление в брак, расторжение брака), исполнение государственных или общественных обязанностей, задержание сотрудниками правоохранительных органов, иные меры пресечения, вызов в суд по повестке, авария общественного транспорта или дорожно-транспортное происшествие. Уважительность причины неявки должна быть подтверждена документально.

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

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

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательной организации на период времени, не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

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

При повторном прохождении ГИА по желанию обучающегося решением директора колледжа ему может быть установлена иная тема дипломной работы.

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя - его заместителем) и секретарем государственной экзаменационной комиссии и хранится в архиве образовательной организации.

На основании решения государственной экзаменационной комиссии лицам, успешно прошедшим государственную итоговую аттестацию, выдается диплом установленного образца о среднем профессиональном образовании по специальности с присвоением квалификации по образованию.

2.1 Особенности проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен - вид аттестационного испытания при государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования или по их части, которая предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения практических задач профессиональной деятельности.

Компетенция, выносимая на демонстрационный экзамен - вид деятельности, определенный через необходимые знания и умения, проверяемые в рамках выполнения задания на демонстрационном экзамене (далее - компетенция).

Выбор компетенций и комплектов оценочной документации для целей проведения демонстрационного экзамена осуществляется колледжем самостоятельно на основе анализа соответствия содержания задания задаче оценки освоения образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Демонстрационный экзамен проводится по двум уровням:

- демонстрационный экзамен базового уровня проводится на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО;
- демонстрационный экзамен профильного уровня проводится по решению колледжа на основании заявлений выпускников на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных в соответствии с ФГОС СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся (далее – организации-партнеры).

Демонстрационный экзамен базового и профильного уровня проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий, критерии оценивания, разрабатываемых оператором.

Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, 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.

Комплекты оценочной документации для проведения демонстрационного экзамена профильного уровня разрабатываются оператором с участием организаций-партнеров, отраслевых и профессиональных сообществ.

Для проведения демонстрационного экзамена используются оценочные материалы по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» КОД 43.02.16-1-2025.

Колледж обеспечивает реализацию процедур демонстрационного экзамена как части образовательной программы, в том числе выполнение требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности, пожарной безопасности, соответствие санитарным нормам и правилам.

Запрещается использование при реализации образовательных программ методов и средств обучения, образовательных технологий, наносящих вред физическому или психическому здоровью студентов.

Для проведения демонстрационного экзамена могут привлекаться волонтеры с целью обеспечения безопасных условий выполнения заданий демонстрационного экзамена студентами, в том числе для обеспечения соответствующих условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Демонстрационный экзамен проводится на площадке, аккредитованной в качестве центра проведения демонстрационного экзамена. Колледж самостоятельно определяет площадку для проведения демонстрационного экзамена, которая может располагаться как в самом колледже, так и в другой образовательной организации на основании договора о сетевом взаимодействии.

Организация, которая на своей площадке проводит демонстрационный экзамен, обеспечивает условия проведения экзамена, в том числе питьевой режим, горячее питание, безопасность, медицинское сопровождение и техническую поддержку.

2.2 Порядок защиты дипломной работы

Согласно требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» дипломная работа выполняется в соответствии с учебным планом и имеет своей целью систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломная работа предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником работы, демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

Последовательность выполнения дипломной работы предполагает следующие этапы:

- __ выбор темы (заявление о закреплении темы работы);
- __ назначение руководителя дипломной работы и консультанта (если он необходим);
- __ разработка рабочего плана и задания по дипломной работе, который представляет собой развернутое содержание, структуру дипломной работы (совместно с руководителем);
- __ утверждение задания по дипломной работе;
- __ исследование теоретических аспектов темы работы;
- __ сбор, анализ и обобщение эмпирических данных, включая исследование аспектов деятельности конкретной организации, связанных с проблематикой дипломной работы (результатом выполнения этого этапа является предварительный вариант дипломной работы);
- __ формулирование выводов и рекомендаций;
- __ оценка социально-экономической эффективности выводов и предложений;
- __ написание аннотации к работе;
- __ оформление дипломной работы;
- __ сдача дипломной работы на проверку руководителю;
- __ защита дипломной работы на заседании государственной экзаменационной комиссии.

Дипломная работа должна иметь актуальность, практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) работодателей.

Выполненная дипломная работа в целом должна:
соответствовать разработанному заданию;

- __ включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- __ продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике приобретенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии

с ФГОС СПО.

Дипломная работа выполняется выпускником с использованием собранных материалов, в том числе в период прохождения производственной практики, а также работы над выполнением курсовой работы.

При определении темы дипломной работы следует учитывать, что ее содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненной ранее обучающимся курсовой работы (проекта), если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля;
- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

Для выполнения дипломной работы необходимо:

- Определить тему исследования и согласовать ее со своим научным руководителем.
- Составить график выполнения работ, указав конкретные реальные сроки.
- Определить объект исследования (в соответствии с базой прохождения производственной практики).
- Изучить учебную и специальную литературу по теме дипломной работы, нормативную документацию, статистические материалы, научные статьи, Интернет- источники.
- Пройти производственную практику, подобрав в организации – базе практики необходимый материал для написания дипломной работы.

Государственная (итоговая) аттестация выпускников колледжа включает подготовку и защиту дипломной работы.

Обязательное требование - соответствие темы дипломной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Дипломная работа:

- должна быть выполнена на актуальную тему;
- носить исследовательский и самостоятельный характер;
- содержать в своей основе материалы производственной практики;
- иметь практическую значимость.

Выполнение дипломной работы является завершающим этапом формирования общих и профессиональных компетенций.

Работа может быть ориентирована на решение расчетно-аналитической или исследовательской экономической задачи, а полученные в ней результаты, в виде выявленных закономерностей, тенденций, разработанных прогнозов и предложений по совершенствованию, могут в дальнейшем использоваться для разнообразных предложений и проектов для организаций по повышению эффективности их деятельности.

В работе выпускник должен показать умение использовать различные методы сбора и обработки информации, применяемые в сфере профессиональной деятельности.

Дипломная работа содержит анализ теоретической информации по рассматриваемой проблеме, практическую расчетную часть или аналитическую часть и обоснование предложений по реализации выявленных результатов исследования.

Дипломная работа является одним из основных этапов учебного процесса подготовки по специальности, она выполняется обучающимся после получения необходимых теоретических и практических знаний, и показывает степень подготовленности будущего специалиста к самостоятельной практической работе.

В процессе выполнения дипломной работы обучающийся закрепляет и расширяет знания, полученные в период обучения, а также показывает способность обобщать, анализировать практические материалы производственной практики.

Задачи, которые необходимо решить выпускнику при написании дипломной работы:

- теоретически обосновать и раскрыть сущность проблем, а также пути их решения;
- правильно использовать законодательные, нормативные и инструктивные документы, а также проанализировать учебную литературу и периодические издания, с целью дальнейшего использования результатов анализа в выпускной квалификационной работе;
- показать умение систематизировать и обобщать данные статистических сборников,

- синтетического и аналитического учета, финансовой отчетности; производить расчеты;
- применять теоретические знания, полученные в колледже, для решения конкретных практических задач по исследуемой теме.

Практическая часть дипломной работы выполняется по материалам производственной практики. В период прохождения производственной практики обучающийся должен сформировать практическую часть дипломной работы. Руководитель производственной практики и руководитель дипломной работы проводят консультации по требованиям, предъявляемым к содержанию практической части дипломной работы и отчету по производственной практике. Консультации проводятся в соответствии с установленным графиком в группах и индивидуально с каждым обучающимся.

Руководитель практики осуществляет контроль исполнения обучающимся сроков написания практической части дипломной работы

По завершении производственной практики обучающийся предъявляет отчет. Отчет должен содержать данные для практической части дипломной работы.

Производственная практика оценивается руководителем практики с учетом соответствия содержания отчета по практике теме дипломной работы, его полноты и необходимого объема. При выставлении отметки по производственной практике принимаются во внимание рекомендации представителя базы практики, осуществляющего руководство преддипломной практикой данного обучающегося.

Обучающимся, которые проходят практику в одной организации, не разрешается выполнение дипломной работы на одну и ту же тему.

Примерные темы дипломных работ

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг (на примере гостиничного предприятия)
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг (на примере гостиничного предприятия)
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей (на примере гостиничного предприятия)
7. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
8. Разработка рекомендаций по проведению анализа конкурентов гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
9. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов (на примере гостиничного предприятия)
10. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации бизнес - обслуживания (на примере гостиничного предприятия)
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы маркетинга (на примере гостиничного предприятия)
12. Анализ инновационных технологий в гостиничном деле и оценка эффективности их использования (на примере).
13. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере).

14. Особенности и проблемы продвижения курортных направлений на территории РФ. Клиентоориентированный подход и пути повышения удовлетворенности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства.
15. Механизмы увеличения наполняемости объектов гостеприимства в период проведения спортивно-массовых мероприятий (на примере).
16. Оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства (на примере).
17. Особенности интернет-маркетинга гостиничного предприятия.
18. Персонализированный сервис как направление развития отеля (на примере).
19. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере). 48. Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов в гостиничном секторе (на примере).
20. Разработка рекомендаций по внедрению современных форм и методов обслуживания гостей с ОВЗ (на примере).
21. Специфика работы конгресс-отелей: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
22. Технологии виртуальной реальности как элемент продвижения услуг в индустрии гостеприимства (на примере).
23. Экотехнологии в гостиничном бизнесе (на примере).
24. ZERO WASTE как одно из направлений развития гостиничного бизнеса (на примере)
25. Развитие хостелов как модели сервисной услуги в регионе
26. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостиницах разных категорий
27. Сравнительная характеристика предоставления основных услуг в процессе проживания в гостиницах разных категорий
28. Сравнительная характеристика предоставления дополнительных услуг в процессе проживания в гостиницах разных категорий
29. Сравнительная характеристика организации предоставления услуг в отелях разной категории
30. Сравнительная характеристика организации обслуживания гостей в отелях разной категории

Темы дипломных работ разрабатываются преподавателями колледжа самостоятельно или совместно со специалистами организаций-заказчиков и утверждаются на заседании Педагогического совета

Тема дипломной работы выбирается обучающимся самостоятельно из списка утвержденных тем. По согласованию с научным руководителем, обучающийся вправе предложить тему, не включенную в перечень тем или несколько изменить редакцию предложенной темы.

2.3 Состав и порядок работы государственной экзаменационной комиссии

ГИА проводится государственными экзаменационными комиссиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В целях определения соответствия результатов освоения студентами образовательных программ среднего профессионального образования соответствующим требованиям ФГОС СПО государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями, которые создаются в Университете по каждой образовательной программе среднего профессионального образования, реализуемой Университетом и формируются из числа педагогических работников колледжа, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Государственная экзаменационная комиссия действует в течение одного календарного года.

Состав ГЭК утверждается приказом ректора Университета.

Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность государственной экзаменационной комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам, участвует в обсуждении программы государственной итоговой аттестации.

Кандидатура председателя государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) Министерством науки и высшего образования РФ по представлению образовательной организации.

Председателем ГЭК утверждается лицо, не работающее в Университете, из числа:

- руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники;
- представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Ректор является заместителем председателя ГЭК. В случае создания нескольких государственных экзаменационных комиссий назначается несколько заместителей председателя государственной экзаменационной комиссии из числа проректоров по направлениям деятельности или педагогических работников.

В состав государственной экзаменационной комиссии могут входить также эксперты из числа лиц, приглашенных из сторонних организаций и обладающих профессиональными знаниями, навыками и опытом в сфере, соответствующей профессии или специальности среднего профессионального образования или укрупненной группы профессий и специальностей, по которой проводится демонстрационный экзамен (далее соответственно – экспертная группа, эксперты).

На период проведения ГИА для обеспечения работы ГЭК ректор назначает секретаря указанной комиссии из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу, научных работников или административных работников Университета. Секретарь ГЭК не входит в ее состав. Секретарь ГЭК ведет протоколы ее заседаний, представляет необходимые материалы в АК.

Основные функции ГЭК:

- комплексная оценка уровня подготовки обучающегося и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО;
- разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников; рекомендации отражаются в отчете председателя ГЭК.

После окончания ГИА государственная экзаменационная комиссия составляет ежегодный отчет о работе. Отчет подписывается председателем ГЭК (в случае отсутствия председателя – его заместителем), заслушивается на заседании Педагогического совета колледжа и передается в учебно-методическое управление Университета в течение 2-х недель по окончании процедуры ГИА.

2.4 Состав и порядок работы экспертной групп

При проведении демонстрационного экзамена в составе ГЭК создается экспертная группа из числа лиц, приглашенных из сторонних организаций и обладающих профессиональными знаниями, навыками и опытом в сфере, соответствующей профессии или специальности среднего профессионального образования или укрупненной группы профессий и специальностей, по которой проводится демонстрационный экзамен.

Оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляет экспертная группа, возглавляемая главным экспертом.

Количество экспертов, входящих в состав экспертной группы, определяется колледжем на основе условий, указанных в комплекте оценочной документации для демонстрационного экзамена по компетенции.

Не допускается участие в оценивании заданий демонстрационного экзамена экспертов, принимавших участие в обучении студентов или представляющих с ними одну образовательную организацию.

Состав экспертной группы утверждается приказом ректора университета.

В ходе проведения демонстрационного экзамена в составе государственной итоговой аттестации председатель или члены государственной экзаменационной комиссии присутствуют на демонстрационном экзамене, не менее одного члена ГЭК, не считая членов экспертной группы

Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом ректора.

3 ТРЕБОВАНИЯ К ДИПЛОМНЫМ РАБОТАМ И МЕТОДИКИ ИХ ОЦЕНИВАНИЯ

3.1 Показатели оценки результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена и методика перевода баллов в итоговую оценку

Результаты любой из форм государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации.

Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 100%. Перевод баллов в оценку может быть осуществлен на основе таблицы 2

Таблица 2 – Перевод баллов за выполненное задание демонстрационного экзамена в оценку

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00 - 19,99	20,00 - 39,99	40,00 - 69,99	70,00 - 100,00

Результаты победителей и призеров чемпионатов профессионального мастерства, осваивающих ООП СПО, засчитываются в качестве оценки "отлично" по демонстрационному экзамену.

3.2 Требования к дипломным работам, порядок их защиты, методика оценивания

Темы дипломных работ определяются колледжем. Студенту предоставляется право выбора темы работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких

профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Закрепление за студентами тем дипломных работ и назначение руководителей осуществляется распоряжением Директора колледжа.

Выполненная дипломная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

Задание на дипломную работу выдается студенту не позднее чем за две недели до начала производственной практики.

Для подготовки дипломной работы студенту назначается руководитель.

В обязанности руководителя входят:

- разработка задания на подготовку дипломной работы;
- разработка совместно со студентом плана дипломной работы;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы;
- оказание помощи в подборе необходимых источников;
- контроль хода выполнения работы в форме регулярного обсуждения руководителем и студентом хода работ;
- оказание помощи в подготовке презентации и доклада для защиты дипломной работы.

После завершения подготовки студентом дипломной работы руководитель представляет письменный отзыв о работе студента в период подготовки дипломной работы.

Дипломные работы могут подлежать рецензированию. Для проведения рецензирования указанная работа направляется рецензенту из числа лиц, не являющемуся работником данной образовательной организации, либо организации, по материалам которой выполнена дипломная работа. Рецензент проводит анализ работы и представляет письменную рецензию на указанную работу. Дипломная работа, отзыв и рецензия передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за два календарных дня до дня защиты дипломной работы

Структура и содержание результатов дипломной работы

Структура и содержание дипломной работы включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- теоретическая часть;
- практическая часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Введение – вступительная часть дипломной работы, в которой:

- обосновывается актуальность темы работы, ее теоретическая и практическая значимость;
- определяются цели и задачи исследования, возможные пути решения поставленных задач;
- определяются границы (параметры) исследования (объект, предмет);
- хронологические и (или) предметные, и (или) географические рамки;

- отмечаются положения, которые выносятся на защиту, описывается структура работы.

По объему введение, как правило, не должно превышать 3-4 листов.

Теоретическая часть – теоретико-методологическая основа исследуемой проблемы, в которой:

- описывается сущность и характеристика предмета и объекта исследования, содержание процесса их развития и современное состояние;
- оценивается место исследуемого объекта в рамках исследуемой предметной области;
- оценивается степень изученности исследуемой проблемы. Называются теоретически и практически решенные, и спорные (дискуссионные) проблемы, по-разному освещенные в научной литературе, с указанием личного мнения автора квалификационной работы. При этом анализируется и обобщается литература в области предмета исследования;
- проводится уточнение понятийно-категориального аппарата;
- предлагаются собственные или уточняются существующие классификации (типологии) исследуемых процессов, явлений и факторов;
- представляются социальные, экономические, правовые, психологические и организационные аспекты анализируемой проблемы.

Теоретическая часть, как правило, составляет содержание первой главы дипломной работы. Объем теоретической части – 15 страниц.

В практической части дается анализ практики деятельности конкретного предприятия по данной проблеме исследования, описываются проведенные студентом наблюдения и эксперименты, исследования и их методика, дается анализ полученных результатов, выводы. Данный раздел целесообразно начать с описания объекта и предмета исследования, проводится анализ состояния рассматриваемой проблемы на предприятии. В процессе анализа могут быть использованы любые материалы, отражающие хозяйственную деятельность на данном предприятии (все виды бухгалтерской и управленческой отчетности, информация, собранная в процессе прохождения практики. Все имеющиеся данные необходимо подвергнуть предварительной проверке и сортировке, чтобы на их основе можно было делать достоверные и обоснованные выводы и не обрабатывать ненужную, не касающуюся данной темы информацию. Обработку информации необходимо производить с помощью современных методов экономического, социологического и математического анализов, а также прикладных программ компьютерного обеспечения.

Практическая часть состоит из краткой экономической характеристики организации, на материалах которой пишется работа (название организации в соответствии с учредительными документами, год образования, месторасположение, вид деятельности, основные производственно-экономические показатели деятельности, организационная структура служб предприятия, анализ основных показателей, характеризующих деятельность организации за 3-5 лет); При анализе практического материала следует помнить, что приведенные данные должны быть достоверны, сопоставимы, отражать общие закономерности развития исследуемого процесса. Статистические данные должны быть проанализированы для обоснования выводов. При этом хорошо использовать таблицы, в которых сопоставляются данные за несколько временных периодов или по отдельным регионам, графики и диаграммы. Изложение материала дипломной работы должно быть последовательным, логичным, основанным на фактическом материале по выбранной теме. Все разделы дипломной работы должны быть связаны между собой логическими переходами. Так же во второй главе необходимо вскрыть имеющиеся резервы и предложить управленческие решения, направленные на улучшение финансово-экономического положения исследуемого предприятия. Все рекомендации должны вытекать из выявленных в ходе исследования проблем и базироваться на теоретико-методических подходах, представленных в первой главе.

Указанная часть работы, как правило, образует вторую главу дипломной работы. Объем части – 30 страниц.

Заключение, выводы и рекомендации относительно возможностей применения полученных результатов – это последовательное, логически стройное, краткое изложение результатов проведенного исследования, играющее роль концовки, в которой формулируются новизна и практическая значимость полученных результатов, предложения по их использованию и направления для дальнейших исследований в данной сфере.

Объем указанной части работы – не более 4-5 листов.

Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании дипломной работы (не менее 20), составленный в следующем порядке:

- федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
- постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
- иные нормативные правовые акты;
- иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- иностранная литература;
- интернет-ресурсы.

Приложения – все вспомогательные или дополнительные материалы, не являющиеся существенно важными для понимания решения научной задачи, помещаемые на последних страницах дипломной работы:

- сведения, дополняющие исследования;
- промежуточные исследования, формулы и расчеты;
- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- иллюстрации вспомогательного характера;
- документы, подтверждающие использование результатов работы в практической деятельности организации;
- бухгалтерские отчеты и иные первичные документы;
- иллюстрации, таблицы на листах формата А3, и т.д.

Объем дипломной работы должен составлять 50 - 60 страниц печатного текста (без приложений).

Порядок оценки результатов дипломной работы

Дипломная работа оценивается на основании:

- отзыва руководителя;
- отзыва официального рецензента (при наличии);
- коллегиального решения Государственной экзаменационной комиссии.

Работа должна соответствовать следующим требованиям:

Содержательные требования:

- Корректно сформулированная тема (проблема) исследования.
- Четкое обоснование научной и/или практической актуальности темы.
- Актуальность (научная и/или практическая) должна содержать формулировку проблемной ситуации.
- Введение, соответствующее требованиям к работе.
- Полнота раскрытия заявленной темы и решения поставленных задач.
- Отсутствие прямых заимствований и пространного цитирования.
- Присутствие авторского исследования и/или самостоятельного вторичного анализа.
- Наличие теоретического и эмпирического материала (для теоретической или методологической работы – самостоятельного теоретического исследования).
- Описание эмпирической базы, соответствующее требованиям.
- Стилистика и орфография текста должна соответствовать научному формату работы.

Формальные требования:

- Объем – 50–60 страниц (без приложений).
- Структура соответствует требованиям.
- Оформление работы согласно требованиям.
- Список используемых источников, оформленный согласно требованиям.
- Нумерация страниц (на первой странице и странице содержания номер не указывается, но подразумевается).
- Иллюстративный материал (таблицы, рисунки и т.п.) должны быть оформлены согласно требованиям (иметь названия, нумерацию и т.д.).

Порядок оценки защиты и критерии оценки дипломной работы

Защита дипломной работы является важным завершающим этапом учебного процесса.

К защите дипломной работы (проекта) допускаются обучающиеся:

- успешно выполнившие весь учебный план;
- представившие в установленный срок дипломную работу (проект) с отзывом руководителя и рецензией (при наличии).

Защита дипломной работы проходит перед Государственной комиссией на открытом заседании, где помимо членов комиссии присутствует научный руководитель.

К своей защите обучающийся-выпускник должен:

- подготовить речь (вступительное слово);
- подготовить презентацию;
- при необходимости подготовить раздаточный материал для всех членов комиссии.

Содержание вступительного слова и раздаточного (демонстрационного) материала должно быть согласовано с руководителем.

Вступительное слово должно содержать краткое, но четкое изложение основных положений дипломной работы. Желательно, чтобы обучающийся излагал основное содержание своей работы свободно, не читая письменного текста. Время на доклад - 10-12 минут.

После вступительного слова обучающийся отвечает на вопросы от членов комиссии. Количество вопросов, задаваемых при защите дипломной работы, не ограничивается. Вопросы могут быть как непосредственно связанные с темой дипломной работы, так и не связанные с ней. Обучающийся может отвечать на вопросы либо сразу, либо в заключительном слове. При подготовке ответов на вопросы он имеет право пользоваться своей дипломной работой. Ответы на вопросы должны быть убедительны, теоретически обоснованы, а при необходимости подкреплены цифровым материалом. Следует помнить, что ответы на вопросы, их полнота и содержательность влияют на оценку по защите дипломной работы.

Общую оценку за дипломную работу и процедуру защиты члены государственной экзаменационной комиссии выставляют коллегиально с учетом содержания и процедуры защиты.

При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются:

- __ доклад выпускника по каждому разделу;
- __ ответы на вопросы;
- __ оценка рецензента (при наличии);
- __ отзыв руководителя.

При этом оценивается соответствие:

- содержания работы заявленной теме;
- глубины раскрытия темы дипломной работы значимости проблемы исследования;
- оформления работы требованиям ГОСТ;
- результатов обучения требованиям, предусмотренным ФГОС СПО.

Основными оценками качества и эффективности дипломной работы являются:

- важность (актуальность) работы для внутренних и/или внешних потребителей;
- новизна результатов работы;
- практическая значимость результатов работы;
- эффективность и результативность (социальный, экономический, информационный)
- эффект, эффект использования результатов работы в учебном процессе;
- уровень практической реализации.

«Отлично» - выставляется в случае, если дипломная работа посвящена актуальной и научно значимой теме, исследование базируется на анализе ситуации по данной проблеме и автор работы, продемонстрировал необходимые навыки анализа источников. Работа состоит из теоретического раздела и описания практической реализации, которая демонстрирует приобретенные общие и профессиональные компетенции по специальности. В работе присутствует обстоятельный анализ проблемы, последовательно и верно определены цели и задачи. Работа имеет четкую внутреннюю логическую структуру. В ходе защиты автор уверенно и аргументировано ответил на замечания и вопросы членов комиссии, а сам процесс защиты продемонстрировал полную разработанность избранной проблемы и компетентность выпускника.

«Хорошо» - выставляется в случае, если работа посвящена актуальной и научно значимой теме, исследование базируется на анализе ситуации по данной проблеме и автор работы, продемонстрировал необходимые навыки анализа источников. Работа состоит из теоретического раздела и описания практической реализации, которая демонстрирует приобретенные навыки которая демонстрирует приобретенные общие и профессиональные компетенции по специальности. В работе присутствует обстоятельный анализ проблемы, последовательно и верно определены цели и задачи. Работа имеет четкую внутреннюю логическую структуру. В ходе защиты автор достаточно полно и обоснованно ответил на замечания и вопросы членов комиссии, а сам процесс защиты продемонстрировал необходимую и в целом доказанную разработанность избранной научной проблемы. Вместе с тем, работа содержит ряд недостатков, не имеющих принципиального характера.

«Удовлетворительно» - выставляется в случае, если студент продемонстрировал слабые знания некоторых научных проблем в рамках тематики квалификационной работы. В процессе защиты работы, в тексте дипломной работы, в представленных презентационных материалах допущены значительные фактические ошибки. В случае отсутствия четкой формулировки актуальности, целей и задач дипломной работы. Работа не полностью соответствует всем формальным требованиям, предъявляемым к подобного рода работам.

«Неудовлетворительно» выставляется за работу, которая не носит элементы исследовательского характера, имеет поверхностно изложенный материал темы, отсутствуют практические расчеты, работа не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. В отзыве руководителя имеются серьезные критические замечания по содержанию работы. При её защите обучающийся проявляет неуверенность, затрудняется отвечать на вопросы комиссии по теме исследования. А также случае, если в процессе защиты дипломной работы выявились факты плагиата основных результатов работы, несоответствие заявленных в дипломной работе полученных результатов, реальному состоянию дел, необоснованность достаточно важных для данной дипломной работы высказываний, достижений и разработок

Результаты защиты обсуждаются Государственной комиссией на закрытом заседании и объявляются в тот же день после оформления протоколов работы комиссии.

Решение об окончательной оценке по защите дипломной работы основывается на отзыве руководителя, внешней рецензии, выступлении и ответах обучающегося-выпускника в процессе защиты.

Оценка по защите дипломной работы определяется баллами: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки дипломным работам даются членами экзаменационной комиссии после закрытого обсуждения и объявляются обучающимся в тот же день после подписания соответствующего протокола заседания комиссии.

Председатель Государственной аттестационной комиссии объявляет обучающимся решение комиссии о выставленных оценках и присвоении квалификации по указанной специальности.

Схема формирования итоговой оценки при защите дипломной работы
Оценивание уровня сформированности компетенций в процессе защиты ДР осуществляется на основании анализа текста ДР, презентационных материалов, доклада студента, ответов на вопросы, отзыва руководителя, отзыва рецензента (при наличии)

Характеристика дипломной работы

<i>Критерии оценки</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
Актуальность выбранной темы, обоснованность значимости проблемы для объекта исследования	В работе четко обоснована актуальность темы ДР с точки зрения значимости проблемы исследования. Формулировки точные и аргументированные.	отлично/ высокий
	В работе недостаточно полно обоснована актуальность темы ДР и значимость проблемы исследования. Допускаются отдельные недочеты в формулировках.	хорошо/ средний
	Актуальность темы ДР обоснована не точно. Значимость проблемы исследования сформулирована фрагментарно.	удовлетворительно/ достаточный
	В работе не обоснована актуальность проблемы.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Теоретическая и практическая значимость исследования	В работе обоснована теоретическая значимость исследования, отражена его связь с задачами профессиональной деятельности. Работа содержит рекомендации по использованию результатов проведенного исследования на практике.	отлично/ высокий
	В работе не четко обоснована теоретическая значимость исследования, отражена связь исследования с задачами профессиональной деятельности. Работа содержит элементы рекомендаций по использованию результатов проведенного исследования на практике.	хорошо/ средний
	В работе не обоснована теоретическая значимость исследования, связь исследования с задачами профессиональной деятельности не четко определена.	удовлетворительно/ достаточный
	Не отражаются вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику; неумение анализировать научные источники, делать необходимые выводы.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Четкость формулировок цели и задач исследования, методическая грамотность	Цель и задачи исследования грамотно сформулированы, структура работы им полностью соответствует. Правильно выбраны и применены необходимые методы исследования.	отлично/ высокий
	Цель и задачи грамотно сформулированы, структура работы в основном им соответствует. Имеются незначительные ошибки в выборе и/или применении методов исследования.	хорошо/ средний
	Цель и задачи сформулированы недостаточно четко, слабо связаны со структурой работы. Имеются грубые ошибки в выборе и/или применении методов исследования.	удовлетворительно/ достаточный
	Аппарат исследования не продуман или отсутствует его описание; не сформулированы цель и задачи.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Логичность изложения материала. Наличие аргументированных	В работе имеется четкая структура, внутреннее единство и композиционная целостность, логическая последовательность изложения материала. Сделаны аргументированные выводы по результатам работы, они	отлично/ высокий

<i>Критерии оценки</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
выводов по результатам работы, их соответствие целевым установкам	соответствуют целевым установкам.	
	Материал изложен логично и последовательно, но имеются недочеты в структуре работы. Сделаны выводы по результатам работы, но они не всегда аргументированы. Выводы в основном соответствуют целевым установкам.	хорошо/ средний
	В работе отсутствует внутреннее единство, имеются нарушения в логике и последовательности изложения материала.	удовлетворительно/ достаточный
	Выводы поверхностные, не соответствуют целевым установкам.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Наличие обоснованных предложений по совершенствованию деятельности организации, изложение своего видения перспектив дальнейшего исследования проблемы	В работе содержатся самостоятельно сформулированные предложения по совершенствованию деятельности в организации, имеются обоснования, намечены пути дальнейшего исследования темы.	отлично/ высокий
	В работе сформулированы предложения по совершенствованию деятельности организации, однако обоснования выполнены недостаточно корректно. Видение перспектив дальнейших исследований не структурированное.	хорошо/ средний
	Рекомендации по совершенствованию деятельности организации носят формальный характер. Видение перспектив дальнейших исследований отсутствует.	удовлетворительно/ достаточный
	Работа не носит самостоятельного исследовательского характера; не содержит анализа и практического разбора деятельности объекта исследования; не имеет выводов и рекомендаций.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Уровень языковой и стилистической грамотности	Высокий уровень языковой и стилистической грамотности. В работе отсутствуют речевые и орфографические ошибки. Автор свободно владеет деловым стилем речи.	отлично/ высокий
	В работе допущены некоторые стилистические и речевые погрешности, при этом автор хорошо владеет деловым стилем речи.	хорошо/ средний
	Недостаточное владение деловым стилем речи. В работе имеются различного рода ошибки; опечатки исправлены не полностью.	удовлетворительно/ достаточный
	В работе имеются различного рода грубые ошибки; опечатки не исправлены.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Качество оформления работы	Работа оформлена в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к ДР.	отлично/ высокий
	Имеются незначительные недочеты в оформлении.	хорошо/ средний
	Много недочетов в оформлении.	удовлетворительно/ достаточный
	Работа имеет вид компиляции из немногочисленных источников без оформления ссылок на них или полностью заимствована. Оформление работы не соответствует требованиям, предъявляемым к ДР, поверхностное знакомство со специальной литературой; минимальный библиографический список.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована

Уровень сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (ФГОС)	Индикаторы	Оценка
Уровень	Высокий уровень	отлично

Уровень сформированности компетенций (ФГОС)	Индикаторы	Оценка
сформированности общих компетенций	Средний уровень	хорошо
	Достаточный уровень	удовлетворительно
	Не сформирован	неудовлетворительно
Уровень сформированности профессиональных компетенций	Высокий уровень	отлично
	Средний уровень	хорошо
	Достаточный уровень	удовлетворительно
	Не сформирован	неудовлетворительно

4 АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится колледжем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);
- пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов
- при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке государственной итоговой аттестации оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;
- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным

шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации.

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 студентов.

5 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).

Состав апелляционной комиссии утверждается образовательной организацией одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии. На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

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

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

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

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

Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников колледжа, не входящих в данном учебном году в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря.

Председателем апелляционной комиссии является ректор университета.

Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.

С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей).

Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

Рассмотрение апелляции не является передачей государственной итоговой аттестации.

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

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

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

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

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

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

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

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

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

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена

Педагогическим советом колледжа

протокол № 3 от 12.11.2024 г.

Директор колледжа _____ А.Э.Чечулин
(подпись)

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

протокол № 3 от 20.11.2024 г.

Председатель _____ Д.А. Карх
(подпись)



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения очная
Год набора 2025
Разработана:
Преподаватель,
Радыгина Евгения Геннадьевна

Екатеринбург
2024 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ГИА проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы

В ходе ГИА оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС.

ГИА проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки студентов в целях определения соответствия результатов освоения основных профессиональных образовательных программ соответствующим требованиям ФГОС СПО

Дипломная работа направлена на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломная работа предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником работы, демонстрирующей уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

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.

К проведению государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам привлекаются представители работодателей или их объединений.

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖЕН ОВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЙСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В СООТВЕТСТВИИ С ФГОС СПО

Целью государственной итоговой аттестации в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» является определение соответствия результатов освоения студентами основной образовательной программы, соответствующей требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Результатом освоения образовательной программы является освоение основных видов деятельности:

№	Вид деятельности
<i>Виды деятельности основной</i>	
ВД. 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<i>Виды деятельности по выбору в соответствии с направленностью</i>	
ВД.2.	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)
<i>Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников</i>	
ВД.3	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Результаты освоения ППССЗ определяются приобретенными выпускником компетенциями, то есть способностью применять знания, умения и личные качества в

соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД. 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ВД. 2	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)
ПК 2.1	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2	ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3	ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4	ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
ВД. 3	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 3.1	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого

	производства, 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.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Результаты освоения образовательной программы и формы проверки их освоения

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части - определять этапы решения задачи - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы - составлять план действия - определять необходимые ресурсы - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах - реализовывать составленный план - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях - методы работы в профессиональной и смежных сферах - структуру плана для решения задач - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации - определять необходимые источники информации - планировать процесс поиска - структурировать получаемую информацию

	<p>и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выделять наиболее значимое в перечне информации - оценивать практическую значимость результатов поиска - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности - приемы структурирования информации - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
<p>ОК 03</p>	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности - применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности - презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации - современная научная и профессиональная терминология - возможные траектории профессионального развития и самообразования - основы предпринимательской деятельности;

		<p>основы финансовой грамотности</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила разработки бизнес-планов - порядок выстраивания презентации - кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности - основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описывать значимость своей специальности - применять стандарты антикоррупционного поведения <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей - значимость профессиональной деятельности по специальности - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого

	бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>производства</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности - пути обеспечения ресурсосбережения - принципы бережливого производства - основные направления изменения климатических условий региона
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности - пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека - основы здорового образа жизни - условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности - средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы - основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)

		<ul style="list-style-type: none"> - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности - особенности произношения - правила чтения текстов профессиональной направленности
--	--	--

4.2. Профессиональные компетенции

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - владеть культурой межличностного общения <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - оказание первой помощи - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - этику делового общения - основы делопроизводства
	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов

		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - основы делопроизводства
	<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - оказание первой помощи - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - этику делового общения - основы делопроизводства
	<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии - оказание первой помощи

		<ul style="list-style-type: none"> - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - этику делового общения - основы делопроизводства
<p>Предоставление гостиничных услуг (по выбору)</p>	<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения - прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения - выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения - проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения - проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения - приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату - приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном

		<p>пункте), в котором оно расположено</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения - принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
--	--	--

		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - технологии организации процесса питания - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - гостиничный маркетинг и технологии продаж - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - правила хранения и выдачи багажа гостей в
--	--	---

	<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда - взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса - управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) - подготовка отчетов о своей работе за смену - проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения - передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда - контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - технологии организации процесса питания - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
--	---	---

		<p>малой группы</p> <ul style="list-style-type: none"> - гостиничный маркетинг и технологии продаж - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в

		<p>городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> - информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения - информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения - разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - технологии организации процесса питания - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - гостиничный маркетинг и технологии продаж - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса - координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)

		<ul style="list-style-type: none"> - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения - осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения - осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения - вести журнал передачи смены <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов - технологии организации процесса питания - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - гостиничный маркетинг и технологии продаж - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в
--	--	--

		<p>гостиницах и иных средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - правила обслуживания в гостиницах и иных средства размещения - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средства размещения - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средства размещения - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средства размещения - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средства размещения
<p>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>	<p>ПК.3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Практический опыт (навыки):</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов, - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

		<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения, - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме, - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения, - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, - требования охраны труда, - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
--	--	---

3. Требования к дипломным работам и методики их оценивания

3.1 Комплект оценочной документации демонстрационного экзамена. Показатели оценки результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена и методика перевода баллов в итоговую оценку

Выбор компетенций и комплектов оценочной документации для целей проведения демонстрационного экзамена осуществляется колледжем самостоятельно на основе анализа соответствия содержания задания задаче оценки освоения образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Демонстрационный экзамен проводится по двум уровням:

- демонстрационный экзамен базового уровня проводится на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО;
- демонстрационный экзамен профильного уровня проводится по решению колледжа на основании заявлений выпускников на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных в соответствии с ФГОС СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся (далее – организации-партнеры).

Демонстрационный экзамен базового и профильного уровня проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий, критерии оценивания,

разрабатываемых оператором.

Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, 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.

Для проведения демонстрационного экзамена используются оценочные материалы по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». КОД 43.02.16-1-2025

КОД содержит:

- 1) Комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена.
- 2) Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания.
- 3) Примерный план застройки площадки демонстрационного экзамена.
- 4) Требования к составу экспертных групп.
- 5) Инструкции по технике безопасности.
- 6) Образец задания.

Результаты любой из форм государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации.

Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 100%. Перевод баллов в оценку может быть осуществлен на основе таблицы 2.

Таблица 2 – Перевод баллов за выполненное задание демонстрационного экзамена в оценку

Оценка ГИА	«2»	«3»	«4»	«5»
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 10,99%	11,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

Результаты победителей и призеров чемпионатов профессионального мастерства, осваивающих ООП СПО, засчитываются в качестве оценки "отлично" по демонстрационному экзамену.

3.2 Требования к дипломным работам, порядок их защиты, методика оценивания

Темы дипломных работ определяются колледжем. Студенту предоставляется право выбора темы работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких

профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Закрепление за студентами тем дипломных работ и назначение руководителей осуществляется распоряжением Директора колледжа.

Выполненная дипломная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

Задание на дипломную работу выдается студенту не позднее чем за две недели до начала производственной практики.

Для подготовки дипломной работы студенту назначается руководитель.

В обязанности руководителя входят:

- разработка задания на подготовку дипломной работы;
- разработка совместно со студентом плана дипломной работы;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы;
- оказание помощи в подборе необходимых источников;
- контроль хода выполнения работы в форме регулярного обсуждения руководителем и студентом хода работ;
- оказание помощи в подготовке презентации и доклада для защиты дипломной работы.

После завершения подготовки студентом дипломной работы руководитель представляет письменный отзыв о работе студента в период подготовки дипломной работы.

Дипломные работы могут подлежать рецензированию. Для проведения рецензирования указанная работа направляется рецензенту из числа лиц, не являющемуся работником данной образовательной организации, либо организации, по материалам которой выполнена дипломная работа. Рецензент проводит анализ работы и представляет письменную рецензию на указанную работу. Дипломная работа, отзыв и рецензия передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за два календарных дня до дня защиты дипломной работы

3.3. Структура и содержание дипломной работы

Структура и содержание дипломной работы включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- теоретическая часть;
- практическая часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Введение – вступительная часть дипломной работы, в которой:

- обосновывается актуальность темы работы, ее теоретическая и практическая значимость;
- определяются цели и задачи исследования, возможные пути решения поставленных задач;
- определяются границы (параметры) исследования (объект, предмет);

- хронологические и (или) предметные, и (или) географические рамки;
- отмечаются положения, которые выносятся на защиту, описывается структура работы.

По объему введение, как правило, не должно превышать 3-4 листов.

Теоретическая часть – теоретико-методологическая основа исследуемой проблемы, в которой:

- описывается сущность и характеристика предмета и объекта исследования, содержание процесса их развития и современное состояние;
- оценивается место исследуемого объекта в рамках исследуемой предметной области;
- оценивается степень изученности исследуемой проблемы. Называются теоретически и практически решенные, и спорные (дискуссионные) проблемы, по-разному освещенные в научной литературе, с указанием личного мнения автора квалификационной работы. При этом анализируется и обобщается литература в области предмета исследования;
- проводится уточнение понятийно-категориального аппарата;
- предлагаются собственные или уточняются существующие классификации (типологии) исследуемых процессов, явлений и факторов;
- представляются социальные, экономические, правовые, психологические и организационные аспекты анализируемой проблемы.

Теоретическая часть, как правило, составляет содержание первой главы дипломной работы. Объем теоретической части – 15 страниц.

В практической части дается анализ практики деятельности конкретного предприятия по данной проблеме исследования, описываются проведенные студентом наблюдения и эксперименты, исследования и их методика, дается анализ полученных результатов, выводы. Данный раздел целесообразно начать с описания объекта и предмета исследования, проводится анализ состояния рассматриваемой проблемы на предприятии. В процессе анализа могут быть использованы любые материалы, отражающие хозяйственную деятельность на данном предприятии (все виды бухгалтерской и управленческой отчетности, информация, собранная в процессе прохождения практики. Все имеющиеся данные необходимо подвергнуть предварительной проверке и сортировке, чтобы на их основе можно было делать достоверные и обоснованные выводы и не обрабатывать ненужную, не касающуюся данной темы информацию. Обработку информации необходимо производить с помощью современных методов экономического, социологического и математического анализов, а также прикладных программ компьютерного обеспечения.

Практическая часть состоит из краткой экономической характеристики организации, на материалах которой пишется работа (название организации в соответствии с учредительными документами, год образования, месторасположение, вид деятельности, основные производственно-экономические показатели деятельности, организационная структура служб предприятия, анализ основных показателей, характеризующих деятельность организации за 3-5 лет); При анализе практического материала следует помнить, что приведенные данные должны быть достоверны, сопоставимы, отражать общие закономерности развития исследуемого процесса. Статистические данные должны быть проанализированы для обоснования выводов. При этом хорошо использовать таблицы, в которых сопоставляются данные за несколько временных периодов или по отдельным регионам, графики и диаграммы. Изложение материала дипломной работы должно быть последовательным, логичным, основанным на фактическом материале по выбранной теме. Все разделы дипломной работы должны быть связаны между собой логическими переходами. Так же во второй главе необходимо вскрыть имеющиеся резервы и предложить управленческие решения, направленные на улучшение финансово-экономического положения исследуемого предприятия. Все рекомендации должны вытекать из выявленных в ходе исследования проблем и базироваться на теоретико-

методических подходах, представленных в первой главе.

Указанная часть работы, как правило, образует вторую главу дипломной работы. Объем части – 30 страниц.

Заключение, выводы и рекомендации относительно возможностей применения полученных результатов – это последовательное, логически стройное, краткое изложение результатов проведенного исследования, играющее роль концовки, в которой формулируются новизна и практическая значимость полученных результатов, предложения по их использованию и направления для дальнейших исследований в данной сфере.

Объем указанной части работы – не более 4-5 листов.

Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании дипломной работы (не менее 20), составленный в следующем порядке:

- федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
- постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
- иные нормативные правовые акты;
- иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- иностранная литература;
- интернет-ресурсы.

Приложения – все вспомогательные или дополнительные материалы, не являющиеся насущно важными для понимания решения научной задачи, помещаемые на последних страницах дипломной работы:

- сведения, дополняющие исследования;
- промежуточные исследования, формулы и расчеты;
- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- иллюстрации вспомогательного характера;
- документы, подтверждающие использование результатов работы в практической деятельности организации;
- бухгалтерские отчеты и иные первичные документы;
- иллюстрации, таблицы на листах формата А3, и т.д.

Объем дипломной работы должен составлять 50 - 60 страниц печатного текста (без приложений).

3.3. Порядок оценки результатов дипломной работы.

Дипломная работа оценивается на основании:

- отзыва руководителя;
- отзыва официального рецензента (при наличии);
- коллегиального решения Государственной экзаменационной комиссии.

Работа должна соответствовать следующим требованиям:

Содержательные требования:

- Корректно сформулированная тема (проблема) исследования.
- Четкое обоснование научной и/или практической актуальности темы.
- Актуальность (научная и/или практическая) должна содержать формулировку проблемной ситуации.
- Введение, соответствующее требованиям к работе.
- Полнота раскрытия заявленной темы и решения поставленных задач.
- Отсутствие прямых заимствований и пространного цитирования.
- Присутствие авторского исследования и/или самостоятельного вторичного анализа.

- Наличие теоретического и эмпирического материала (для теоретической или методологической работы – самостоятельного теоретического исследования).
- Описание эмпирической базы, соответствующее требованиям.
- Стилистика и орфография текста должна соответствовать научному формату работы.
Формальные требования:
- Объем – 50–60 страниц (без приложений).
- Структура соответствует требованиям.
- Оформление работы согласно требованиям.
- Список используемых источников, оформленный согласно требованиям.
- Нумерация страниц (на первой странице и странице содержания номер не указывается, но подразумевается).
- Иллюстративный материал (таблицы, рисунки и т.п.) должны быть оформлены согласно требованиям (иметь названия, нумерацию и т.д.).

3.4. Порядок защиты и критерии оценки дипломной работы

Защита дипломной работы является важным завершающим этапом учебного процесса.

К защите дипломной работы (проекта) допускаются обучающиеся:

- успешно выполнившие весь учебный план;
- представившие в установленный срок дипломную работу (проект) с отзывом руководителя и рецензией (при наличии).

Защита дипломной работы проходит перед Государственной комиссией на открытом заседании, где помимо членов комиссии присутствует научный руководитель.

К своей защите обучающийся-выпускник должен:

- подготовить речь (вступительное слово);
- подготовить презентацию;
- при необходимости подготовить раздаточный материал для всех членов комиссии.

Содержание вступительного слова и раздаточного (демонстрационного) материала должно быть согласовано с руководителем.

Вступительное слово должно содержать краткое, но четкое изложение основных положений дипломной работы. Желательно, чтобы обучающийся излагал основное содержание своей работы свободно, не читая письменного текста. Время на доклад - 10-12 минут.

После вступительного слова обучающийся отвечает на вопросы от членов комиссии. Количество вопросов, задаваемых при защите дипломной работы, не ограничивается. Вопросы могут быть как непосредственно связанные с темой дипломной работы, так и не связанные с ней. Обучающийся может отвечать на вопросы либо сразу, либо в заключительном слове. При подготовке ответов на вопросы он имеет право пользоваться своей дипломной работой. Ответы на вопросы должны быть убедительны, теоретически обоснованы, а при необходимости подкреплены цифровым материалом. Следует помнить, что ответы на вопросы, их полнота и содержательность влияют на оценку по защите дипломной работы.

Общую оценку за дипломную работу и процедуру защиты члены государственной экзаменационной комиссии выставляют коллегиально с учетом содержания и процедуры защиты.

При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются:

- __ доклад выпускника по каждому разделу;
- __ ответы на вопросы;
- __ оценка рецензента (при наличии);
- __ отзыв руководителя.

При этом оценивается соответствие:

- содержания работы заявленной теме;
- глубины раскрытия темы дипломной работы значимости проблемы исследования;
- оформления работы требованиям ГОСТ;
- результатов обучения требованиям, предусмотренным ФГОС СПО.

Основными оценками качества и эффективности дипломной работы являются:

- важность (актуальность) работы для внутренних и/или внешних потребителей;
- новизна результатов работы;
- практическая значимость результатов работы;
- эффективность и результативность (социальный, экономический, информационный)
- эффект, эффект использования результатов работы в учебном процессе;
- уровень практической реализации.

«Отлично» - выставляется в случае, если дипломная работа посвящена актуальной и научно значимой теме, исследование базируется на анализе ситуации по данной проблеме и автор работы, продемонстрировал необходимые навыки анализа источников. Работа состоит из теоретического раздела и описания практической реализации, которая демонстрирует приобретенные общие и профессиональные компетенции по специальности. В работе присутствует обстоятельный анализ проблемы, последовательно и верно определены цели и задачи. Работа имеет четкую внутреннюю логическую структуру. В ходе защиты автор уверенно и аргументировано ответил на замечания и вопросы членов комиссии, а сам процесс защиты продемонстрировал полную разработанность избранной проблемы и компетентность выпускника.

«Хорошо» - выставляется в случае, если работа посвящена актуальной и научно значимой теме, исследование базируется на анализе ситуации по данной проблеме и автор работы, продемонстрировал необходимые навыки анализа источников. Работа состоит из теоретического раздела и описания практической реализации, которая демонстрирует приобретенные навыки которая демонстрирует приобретенные общие и профессиональные компетенции по специальности. В работе присутствует обстоятельный анализ проблемы, последовательно и верно определены цели и задачи. Работа имеет четкую внутреннюю логическую структуру. В ходе защиты автор достаточно полно и обоснованно ответил на замечания и вопросы членов комиссии, а сам процесс защиты продемонстрировал необходимую и в целом доказанную разработанность избранной научной проблемы. Вместе с тем, работа содержит ряд недостатков, не имеющих принципиального характера.

«Удовлетворительно» - выставляется в случае, если студент продемонстрировал слабые знания некоторых научных проблем в рамках тематики квалификационной работы. В процессе защиты работы, в тексте дипломной работы, в представленных презентационных материалах допущены значительные фактические ошибки. В случае отсутствия четкой формулировки актуальности, целей и задач дипломной работы. Работа не полностью соответствует всем формальным требованиям, предъявляемым к подобного рода работам.

«Неудовлетворительно» выставляется за работу, которая не носит элементы исследовательского характера, имеет поверхностно изложенный материал темы, отсутствуют практические расчеты, работа не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. В отзыве руководителя имеются серьезные критические замечания по содержанию работы. При её защите обучающийся проявляет неуверенность, затрудняется отвечать на вопросы комиссии по теме исследования. А также случае, если в процессе защиты дипломной работы выявились факты плагиата основных результатов работы, несоответствие заявленных в дипломной работе полученных результатов, реальному состоянию дел, необоснованность достаточно важных для данной дипломной работы высказываний, достижений и разработок

Результаты защиты обсуждаются Государственной комиссией на закрытом заседании и объявляются в тот же день после оформления протоколов работы комиссии.

Решение об окончательной оценке по защите дипломной работы основывается на отзыве руководителя, внешней рецензии, выступлении и ответах обучающегося-выпускника в процессе защиты.

Оценка по защите дипломной работы определяется баллами: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки дипломным работам даются членами экзаменационной комиссии после закрытого обсуждения и объявляются обучающимся в тот же день после подписания соответствующего протокола заседания комиссии.

Председатель Государственной аттестационной комиссии объявляет обучающимся решение комиссии о выставленных оценках и присвоении квалификации по указанной специальности.

Схема формирования итоговой оценки при защите дипломной работы
Оценивание уровня сформированности компетенций в процессе защиты ДР осуществляется на основании анализа текста ДР, презентационных материалов, доклада студента, ответов на вопросы, отзыва руководителя, отзыва рецензента (при наличии)

Характеристика дипломной работы

<i>Критерии оценки</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
Актуальность выбранной темы, обоснованность значимости проблемы для объекта исследования	В работе четко обоснована актуальность темы ДР с точки зрения значимости проблемы исследования. Формулировки точные и аргументированные.	отлично/ высокий
	В работе недостаточно полно обоснована актуальность темы ДР и значимость проблемы исследования. Допускаются отдельные недочеты в формулировках.	хорошо/ средний
	Актуальность темы ДР обоснована не точно. Значимость проблемы исследования сформулирована фрагментарно.	удовлетворительно/ достаточный
	В работе не обоснована актуальность проблемы.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Теоретическая и практическая значимость исследования	В работе обоснована теоретическая значимость исследования, отражена его связь с задачами профессиональной деятельности. Работа содержит рекомендации по использованию результатов проведенного исследования на практике.	отлично/ высокий
	В работе не четко обоснована теоретическая значимость исследования, отражена связь исследования с задачами профессиональной деятельности. Работа содержит элементы рекомендаций по использованию результатов проведенного исследования на практике.	хорошо/ средний
	В работе не обоснована теоретическая значимость исследования, связь исследования с задачами профессиональной деятельности не четко определена.	удовлетворительно/ достаточный
	Не отражаются вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику; неумение анализировать научные источники, делать необходимые выводы.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Четкость формулировок цели и задач исследования, методическая грамотность	Цель и задачи исследования грамотно сформулированы, структура работы им полностью соответствует. Правильно выбраны и применены необходимые методы исследования.	отлично/ высокий
	Цель и задачи грамотно сформулированы, структура работы в основном им соответствует. Имеются не	хорошо/ средний

<i>Критерии оценки</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
	значительные ошибки в выборе и/или применении методов исследования.	
	Цель и задачи сформулированы недостаточно четко, слабо связаны со структурой работы. Имеются грубые ошибки в выборе и/или применении методов исследования.	удовлетворительно/ достаточный
	Аппарат исследования не продуман или отсутствует его описание; не сформулированы цель и задачи.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Логичность изложения материала. Наличие аргументированных выводов по результатам работы, их соответствие целевым установкам	В работе имеется четкая структура, внутреннее единство и композиционная целостность, логическая последовательность изложения материала. Сделаны аргументированные выводы по результатам работы, они соответствуют целевым установкам.	отлично/ высокий
	Материал изложен логично и последовательно, но имеются недочеты в структуре работы. Сделаны выводы по результатам работы, но они не всегда аргументированы. Выводы в основном соответствуют целевым установкам.	хорошо/ средний
	В работе отсутствует внутреннее единство, имеются нарушения в логике и последовательности изложения материала.	удовлетворительно/ достаточный
	Выводы поверхностные, не соответствуют целевым установкам.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Наличие обоснованных предложений по совершенствованию деятельности организации, изложение своего видения перспектив дальнейшего исследования проблемы	В работе содержатся самостоятельно сформулированные предложения по совершенствованию деятельности в организации, имеются обоснования, намечены пути дальнейшего исследования темы.	отлично/ высокий
	В работе сформулированы предложения по совершенствованию деятельности организации, однако обоснования выполнены недостаточно корректно. Видение перспектив дальнейших исследований не структурированное.	хорошо/ средний
	Рекомендации по совершенствованию деятельности организации носят формальный характер. Видение перспектив дальнейших исследований отсутствует.	удовлетворительно/ достаточный
	Работа не носит самостоятельного исследовательского характера; не содержит анализа и практического разбора деятельности объекта исследования; не имеет выводов и рекомендаций.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Уровень языковой и стилистической грамотности	Высокий уровень языковой и стилистической грамотности. В работе отсутствуют речевые и орфографические ошибки. Автор свободно владеет деловым стилем речи.	отлично/ высокий
	В работе допущены некоторые стилистические и речевые погрешности, при этом автор хорошо владеет деловым стилем речи.	хорошо/ средний
	Недостаточное владение деловым стилем речи. В работе имеются различного рода ошибки; опечатки исправлены не полностью.	удовлетворительно/ достаточный
	В работе имеются различного рода грубые ошибки; опечатки не исправлены.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована
Качество оформления работы	Работа оформлена в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к ДР.	отлично/ высокий
	Имеются незначительные недочеты в оформлении.	хорошо/ средний
	Много недочетов в оформлении.	удовлетворительно/

<i>Критерии оценки</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
		достаточный
	Работа имеет вид компиляции из немногочисленных источников без оформления ссылок на них или полностью заимствована. Оформление работы не соответствует требованиям, предъявляемым к ДР, поверхностное знакомство со специальной литературой; минимальный библиографический список.	неудовлетворительно/ компетенция не сформирована

Уровень сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (ФГОС)	Индикаторы	Оценка
Уровень сформированности общих компетенций	Высокий уровень	отлично
	Средний уровень	хорошо
	Достаточный уровень	удовлетворительно
	Не сформирован	неудовлетворительно
Уровень сформированности профессиональных компетенций	Высокий уровень	отлично
	Средний уровень	хорошо
	Достаточный уровень	удовлетворительно
	Не сформирован	неудовлетворительно

4. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДИПЛОМНЫХ РАБОТ

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг (на примере гостиничного предприятия)
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг (на примере гостиничного предприятия)
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей (на примере гостиничного предприятия)
7. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
8. Разработка рекомендаций по проведению анализа конкурентов гостиничного предприятия (на примере гостиничного предприятия)
9. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов (на примере гостиничного предприятия)
10. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации бизнес - обслуживания (на примере гостиничного предприятия)
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы маркетинга (на примере гостиничного предприятия)
12. Анализ инновационных технологий в гостиничном деле и оценка эффективности их использования (на примере).
13. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере).

14. Особенности и проблемы продвижения курортных направлений на территории РФ. Клиентоориентированный подход и пути повышения удовлетворенности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства.
15. Механизмы увеличения наполняемости объектов гостеприимства в период проведения спортивно-массовых мероприятий (на примере).
16. Оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства (на примере).
17. Особенности интернет-маркетинга гостиничного предприятия.
18. Персонализированный сервис как направление развития отеля (на примере).
19. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере). 48. Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов в гостиничном секторе (на примере).
20. Разработка рекомендаций по внедрению современных форм и методов обслуживания гостей с ОВЗ (на примере).
21. Специфика работы конгресс-отелей: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
22. Технологии виртуальной реальности как элемент продвижения услуг в индустрии гостеприимства (на примере).
23. Экотехнологии в гостиничном бизнесе (на примере).
24. ZERO WASTE как одно из направлений развития гостиничного бизнеса (на примере)
25. Развитие хостелов как модели сервисной услуги в регионе
26. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостиницах разных категорий
27. Сравнительная характеристика предоставления основных услуг в процессе проживания в гостиницах разных категорий
28. Сравнительная характеристика предоставления дополнительных услуг в процессе проживания в гостиницах разных категорий
29. Сравнительная характеристика организации предоставления услуг в отелях разной категории
30. Сравнительная характеристика организации обслуживания гостей в отелях разной категории

5. ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

В комплекте оценочной документации по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». КОД 43.02.16-1-2025 (Приложение 1) размещены:

- 1) Комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена.
- 2) Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания.
- 3) Примерный план застройки площадки демонстрационного экзамена.
- 4) Требования к составу экспертных групп.
- 5) Инструкции по технике безопасности.
- 6) Образцы задания.



УТВЕРЖДЕНО

Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО
от 25.09.2024 № 01-09-725

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА**
(в редакции от 01.11.2024)

Том 1
(Комплект оценочной документации)

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по туризму и гостеприимству (Гостиничные услуги)
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
	Промежуточная аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый
	Профильный
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.16-1-2025

1. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

ГИА	- государственная итоговая аттестация
ДЭ	- демонстрационный экзамен
ДЭ БУ	- демонстрационный экзамен базового уровня
ДЭ ПУ	- демонстрационный экзамен профильного уровня
КОД	- комплект оценочной документации
ОК	- общая компетенция
ОМ	- оценочный материал
ПА	- промежуточная аттестация
ПК	- профессиональная компетенция
СПО	- среднее профессиональное образование
ФГОС СПО	- федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования, на основе которого разработан комплект оценочной документации
ЦПДЭ	- центр проведения демонстрационного экзамена

2. СТРУКТУРА КОД

Структура КОД включает:

1. комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена;
2. перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания;
3. примерный план застройки площадки ДЭ;
4. требования к составу экспертных групп;
5. инструкции по технике безопасности;
6. образец задания.

3. КОД

3.1 Комплекс требований для проведения ДЭ

Применимость КОД. Настоящий КОД предназначен для организации и проведения ДЭ (уровней ДЭ) в рамках видов аттестаций по образовательным программам СПО, указанным в таблице № 1.

Таблица № 1

Вид аттестации	Уровень ДЭ
ПА	-
ГИА	Базовый уровень
	Профильный уровень

КОД в части ПА, ГИА (ДЭ БУ) разработан на основе требований к результатам освоения образовательной программы СПО, установленных в соответствии с ФГОС СПО.

КОД в части ГИА (ДЭ ПУ) разработан на основе требований к результатам освоения образовательной программы СПО, установленных в соответствии с ФГОС СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации.

КОД в части ГИА (ДЭ ПУ) включает составные части - инвариантную часть (обязательную часть, установленную настоящим КОД) и вариативную часть (необязательную), содержание которой определяет образовательная организация самостоятельно на основе содержания реализуемой основной образовательной программы СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

Общие организационные требования:

1. ДЭ 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.
2. ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.
3. Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.
4. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.
5. ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.
6. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.
7. Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.
8. Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.
9. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.
10. Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии

членов экспертной группы, обучающихся, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

11. Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий ДЭ, а также распределение рабочих мест между обучающимися с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между обучающимися фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

12. Обучающиеся знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения ДЭ, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

13. Допуск обучающихся в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

14. Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в проведении ДЭ тьютора (ассистента).

15. Для выполнения заданий данного комплекта оценочной документации предусматривается наличие (присутствие) добровольцев (волонтеров)¹.

¹ Доброволец (волонтер) выполняет роль гостя, участвующего в диалоге с участниками ДЭ в ходе выполнения заданий предусмотренных КОД. Волонтер, выполняющий роль гостя, должен владеть иностранным языком.

Требование к продолжительности ДЭ. Продолжительность ДЭ зависит от вида аттестации, уровня ДЭ (таблица № 2)

Таблица № 2

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная)	Продолжительность ДЭ²
ПА	-	Инвариантная часть	1 ч. 30 мин.
ГИА	базовый	Инвариантная часть	2 ч. 30 мин.
ГИА	профильный	Инвариантная часть	3 ч. 30 мин.
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	не более 4 ч. 30 мин.

² Максимальная продолжительность демонстрационного экзамена.

Требования к содержанию КОД. Единое базовое ядро содержания КОД (таблица № 3) сформировано на основе вида деятельности (вида профессиональной деятельности) в соответствии с ФГОС СПО и является общей содержательной основой заданий ДЭ вне зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ.

Таблица № 3

ЕДИНОЕ БАЗОВОЕ ЯДРО СОДЕРЖАНИЯ КОД³		
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК/ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

³ Единое базовое ядро содержания КОД – общая (сквозная) часть единого КОД, относящаяся ко всем видам аттестации (ГИА, ПА) вне зависимости от уровня ДЭ.

	ПК: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Умение: владеть техникой переговоров
	ОК: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Содержательная структура КОД представлена в таблице № 4.

Таблица № 4

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА ⁴	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
Инвариантная часть КОД					
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	■	■	■
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	■	■	■
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	■	■	■
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	■	■	■
	ПК: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	■	■	■
			■	■	■

⁴ Содержание КОД в части ПА равно содержанию единого базового ядра содержания КОД.

	ПК: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Умение: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	■	■	■
	ОК: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке	■	■	■
Предоставление гостиничных услуг	ПК: Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умение: предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения		■	■
		Умение: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Навык: вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения		■	■
		Навык: выдавать зарегистрированным гостям ключи от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение		■	■
		Навык: информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных		■	■

		услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения			
	ПК: Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Умение: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале		■	■
		Умение: использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда		■	■
	ПК Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умение: обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов			■
	ПК Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Навык: взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса			■
		Навык: управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)			■
	ПК: Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Умение: разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения			■

	ПК: Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Навык: координировать и контролировать деятельность департаментов (служб, отделов)			■
		Навык: распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных			■
	ОК: Пользоваться современными средствами поиска, анализа и интерпретации информации, и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение: структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации			■
	ОК: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы			■
Вариативная часть КОД					
<p>Вариативная часть КОД формируется образовательными организациями на основе реализуемой основной образовательной программы СПО и с учетом квалификационных требований, заявленных конкретными организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.</p> <p>Рекомендации по формированию вариативной части КОД, вариативной части задания и критериев оценивания для ДЭ ПУ представлены в приложении № 1 к Тому 1 оценочных материалов.</p>					■

Требования к оцениванию. Распределение значений максимальных баллов (таблица № 5) зависит от вида аттестации, уровня ДЭ, составной части КОД.

Таблица № 5

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная часть)	Максимальный балл
ПА	ДЭ	Инвариантная часть	26 из 26
ГИА	ДЭ БУ		50 из 50
	ДЭ ПУ		80 из 80
ГИА	ДЭ ПУ	Вариативная часть	20 из 20
ГИА	ДЭ ПУ	Совокупность инвариантной и вариативной частей	100 из 100

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ в рамках ПА представлено в таблице № 6.

Таблица № 6

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁵	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	8,00
		Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	6,00
ИТОГО			26,00

⁵ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА представлено в таблице № 7.

Таблица № 7

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁶	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	4,00
		Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	12,00
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	12,00
ИТОГО			50,00

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД) в рамках ГИА представлено в таблице № 8.

Таблица № 8

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁷	Баллы
-------	---	----------------------------------	-------

⁶ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

⁷ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	8,00
		Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	16,00
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	16,00
		Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг	6,00
		Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	8,00
		Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	4,00
		Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	4,00
		ИТОГО	

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная и вариативная части КОД) в рамках ГИА представлено в таблице № 9.

Таблица № 9

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁸	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	8,00
		Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	16,00
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	16,00
		Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг	6,00
		Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	8,00
		Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	4,00
		Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, и	4,00

⁸ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отлагательного существительного.

	информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	
ИТОГО (инвариантная часть)		80,00
ВСЕГО (вариативная часть)⁹		20,00
ИТОГО (совокупность инвариантной и вариативной частей)		100,00

⁹ Критерии оценивания вариативной части КОД разрабатываются образовательной организацией самостоятельно с учетом квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

3.2 Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания в зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлен в таблице № 10.

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания может быть дополнен образовательной организацией с целью создания необходимых условий для участия в ДЭ обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся из числа детей-инвалидов и инвалидов.

Таблица № 10

1. Зоны площадки									
Наименование зоны площадки					Код зоны площадки				
Рабочее место участника					А				
Общая площадка (площадка для демонстрации)					Б				
Рабочее место экспертов					В				
2. Инфраструктура рабочего места участника ДЭ									
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На 1 раб. место/На 1 участника)	Количество			Единица измерения	Код зоны площадки
					ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		
Перечень оборудования									
1	Стол письменный модульный	На усмотрение организатора	31.01.12	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А
2	Офисный стул	На усмотрение организатора	31.01.11	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А

3	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Манипулятор типа мышь в комплекте	26.20.11	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А	
Перечень инструментов										
1	Флэш-накопитель	Не менее 2 GB	26.20.21	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А	
2	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А	
Перечень расходных материалов										
1	Бумага офисная	A4	17.12.14	На 1 раб. место	2	4	6	лист	А	
2	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А	
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1	Не требуется	-	-	-	-	-	-	-	-	
3. Инфраструктура общего (коллективного) пользования участниками ДЭ										
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На кол-во участников /На кол-во раб. мест/ На всю площадку)	Количество о мест/ участников	Количество			Единица измерения	Код зоны площадки
						ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		
Перечень оборудования										
1	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованн	31.01.12	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б

		ые габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200								
2	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Манипулятор типа мышь в комплекте	26.20.11	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
3	МФУ	Печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.)	26.20.18	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
4	Веб-камера для ПК	Разрешение 1280x720; частота 330 Гц; матрица CMOS	26.40.33	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
5	ЖК панель с мобильной стойкой/интерактивна я доска в комплекте с ПК или ноутбуком	Не менее 42", интерфейс HDMI	32.99.53	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
6	Кабель HDMI	Кабель цифровой аудио-видео не менее 5 м	27.32.13	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
7	Кулер	Кулер для воды напольный с верхней установкой бутыли	28.25.13	На кол-во раб. мест	8	1	2	2	шт	Б

Перечень инструментов										
1.	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров	58.29.1	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
2	Телефон	Имитация	26.30.23	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
3	Денежный кассовый ящик	Минимум 5 отделений	22.22.13	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
4	Бокс для подвесных папок	Для папок размера А4	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
5	Подвесная папка/регистратура	Размер А4	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	-	25	25	шт	Б
6	Мини-сейф	Высота: 170мм, Глубина: 230мм, Ширина: 260мм	25.99.21	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
7	Терминал для платежных карт	Имитация	26.20.12	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
8	Энкодер для магнитных карт	Имитация	26.20.12	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
9	Детектор денежных купюр	Просмотровый или автоматический	26.51.41	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
10	Устройство для имитации телефонного звонка	Колокольчик/зв онок	32.20.15	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б

11	Часы настенные	На усмотрение ОО (диаметр не менее 28 см)	26.52.14	На кол-во раб. мест	8	-	5	5	шт	Б
12	Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Tokyo, Moscow, город проведения	Размер таблички 20x7 см	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
13	Подставка для визиток	Пластиковая прозрачная	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
14	Ключ карта магнитная	Имитация, из пластика или картона на усмотрение организатора	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	-	6	6	шт	Б
15	Лотки для бумаг	Горизонтальные или вертикальные лотки для хранения и сортировки документов и папок из полистирола	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	-	3	3	шт	Б
16	Органайзер для канцтоваров	Подставка для канцелярских принадлежносте й, органайзер настольный	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
17	Держатель для ручки	По стилю и цвету	32.99.14	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б

		гармонирующей со стойкой								
18	Платформа/подставка для участника (при наличии участника не выше 155 см)	Длина не менее 1 м., ширина не менее 60 см., высота от 15 до 25 см	16.29.14	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
19	Часы/таймер для обратного отсчета времени	На усмотрение ОО	26.52.28	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
Перечень расходных материалов										
1	Бумага офисная	Офисная бумага формата А4 для копировально-множительной техники и печатающих устройств	17.12.14	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
2	Блок для записей	Блок-кубик для записей выполнен из белой офсетной бумаги 90х90х90 мм белый	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
3	Стикеры	Бумага для заметок с клейким краем	17.29.11	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
4	Коробка скрепок	Скрепки из стали, модель на усмотрение организатора.	25.99.23	На кол-во раб. мест	8	-	2	2	шт	Б

5	Кейхолдер/гостевая карта	Плотная бумага, карман для карты-ключа	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	-	4	6	шт	Б
6	Набор имитационных денежных купюр	Купюры достоинством 5000, 1000, 500, 100, 50. Каждая купюра имеет надпись: «Не является платежным средством»	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
7	Ножницы канцелярские	Ножницы канцелярские с пластиковой ручкой	25.71.11.1 20	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
8	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На кол-во раб. мест	8	-	2	2	шт	Б
9	Степлер	На усмотрение ОО	25.99.23	На кол-во раб. мест	8	-	2	2	шт	Б
10	Скобы для степлера	На усмотрение ОО	25.93.14	На кол-во раб. мест	8	-	2	2	шт	Б
11	Подушка для смачивания пальцев	На усмотрение ОО	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
12	Бутыль с водой для кулера	На усмотрение ОО	11.07.11	На всю площадку	-	1	2	2	шт	Б
13	Одноразовые стаканы	На усмотрение ОО	22.29.23	На кол-во участников	1	1	2	2	шт	Б
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Предназначен для тушения горючих	28.29.22	На всю площадку	-	1	2	2	шт	Б

		жидкостей, газов и электрооборудо вания								
2	Набор первой медицинской помощи	Оснащение не менее, чем по приказу Минздрава РФ от 24 мая 2024 г. № 262н «Об утверждении требований к комплектации аптечки для оказания работниками первой помощи пострадавшим с применением медицинских изделий»	21.20.24	На всю площадку	-	1	2	2	шт	Б
3	Мусорная корзина	Офисная, размер на усмотрение организатора	22.22.13	На кол-во раб. мест	8	1	2	2	шт	Б
4	Мусорные мешки	35 л, рулон	22.22.11	На кол-во раб. мест	8	1	2	2	шт	Б
4. Инфраструктура рабочего места главного эксперта ДЭ										
№	Наименование	Минимальные (рамочные)	ОКПД-2	Количество	Единица измерен ия	Код зоны				

		технические характеристики		ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		площади
Перечень оборудования								
1	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Манипулятор типа мышь в комплекте	26.20.11	1	1	1	шт	В
2	Стол письменный	На усмотрение организатора	31.01.12	1	1	1	шт	В
3	Офисное кресло	На усмотрение организатора	31.01.11	1	1	1	шт	В
4	Стеллаж для хранения документов	На усмотрение организатора	31.01.12	1	1	1	шт	В
5	МФУ	Печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.)	26.20.18	1	1	1	шт	В
Перечень инструментов								
1	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	1	1	1	шт	В
Перечень расходных материалов								
1	Бумага офисная	A4	17.12.14	4	4	5	пач	В
2	Коробка скрепок	Скрепки из стали, 32мм, модель на усмотрение организатора	25.99.23	1	1	1	шт	В
3	Файл-вкладыш перфорацией	A4	17.23.13	1	1	1	упак	В
4	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	1	1	1	шт	В

Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Предназначен для тушения горючих жидкостей, газов и электрооборудования		28.29.22		1	1	1	шт	В
2	Мусорная корзина	Офисная, размер на усмотрение организатора		22.22.13		1	1	1	шт	В
5. Инфраструктура рабочего места членов экспертной группы										
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На 1 эксперта / На кол-во экспертов/ На всех экспертов)	Количество экспертов	Количество			Единица измерения	Код зоны площадки
						ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		
Перечень оборудования										
1	Стол письменный модульный	На усмотрение организаторов	31.01.12	На 1 эксперта	1	1	1	1	шт	В
2	Офисный стул	На усмотрение организатора (возможно размещения дополнительных стульев для членов ГЭК)	31.01.11	На 1 эксперта	1	1	1	1	шт	В
Перечень инструментов										
1	Часы/таймер для обратного отсчета времени	Обратный отсчет, часы, минуты, секунды. Настольный	26.52.28	На всех экспертов	-	1	1	1	шт	В

Перечень расходных материалов										
1	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На 1 эксперта	1	1	1	1	шт	В
2	Карандаш	Карандаш на усмотрение организатора	32.99.15	На 1 эксперта	1	1	1	1	шт	В
3	Ластик	Ластик на усмотрение организатора	22.19.73	На 1 эксперта	1	1	1	1	шт	В
4	Коробка скрепок	Скрепки из стали на усмотрение организатора	25.99.23	На всех экспертов	-	1	1	1	шт	В
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1	Не требуется	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Дополнительные технические характеристики и описания площадки										
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики								
1	Площадь зоны Б	не менее 42 кв.м.								
2	Площадь зоны А	не менее 2 кв.м. на 1 (одного участника)								
3	Освещение	на рабочих столах – 300-500 люкс.								
4	Интернет в зонах Б и В	Подключение ноутбука/ПК к беспроводному интернету (с возможностью подключения к проводному интернету)								
5	Электричество	220 Вольт подключения к сети по (220 Вольт)								
6	Покрытие пола	должно обеспечивать безопасное перемещение, не иметь выступов в местах состыковки элементов покрытия, способствующих травмированию 50 м2 на всю зону								

3.3 Примерный план застройки площадки ДЭ

Примерный план застройки площадки ДЭ ПУ, проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 2 к настоящему Тому 1 ОМ.

3.4 Требования к составу экспертных групп

Количественный состав экспертной группы определяется образовательной организацией, исходя из числа сдающих одновременно ДЭ обучающихся. Один эксперт должен иметь возможность оценить результаты выполнения обучающимися задания в полной мере согласно критериям оценивания.

Количество экспертов ДЭ вне зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлено в таблице № 11.

Таблица № 11

Кол-во рабочих мест в ЦПДЭ	Максимальное кол-во обучающихся-участников ДЭ (одновременно в ЦПДЭ)	Кол-во экспертов (одновременно в ЦПДЭ)
1	1	3
2	2	3
3	3	3
4	4	3
5	5	3
6	6	3
7	7	3
8	8	3
9	9	6
10	10	6
11	11	6
12	12	6
13	13	6
14	14	6
15	15	6
16	16	6
17	17	9
18	18	9
19	19	9
20	20	9
21	21	9
22	22	9

23	23	9
24	24	9
25	25	12

3.5 Инструкция по технике безопасности

1. Настоящая инструкция по технике безопасности разработана в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020г № 28 «Об утверждении СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021г № 2 «Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

2. К самостоятельному выполнению экзаменационных заданий допускаются участники:

прошедшие инструктаж по охране труда и технике безопасности»;

имеющие необходимые навыки по эксплуатации оборудования;

не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

3. В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения демонстрационного экзамена, участник обязан:

четко соблюдать инструкции по эксплуатации электрических приборов:

не использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;

не оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами:

не пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями и другими неисправными электрическими приборами.

самостоятельно использовать инструментарий и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания. При несчастном случае

пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся главному эксперту.

4. На площадках (зона А и зона Б), а также рабочей зоне Главного эксперта (В) находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы. В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляется главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для завершения выполнения задания.

5. По окончании работы рабочее место должно быть приведено в первоначальный вид.

Организационные требования:

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

2. Все участники ДЭ должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.

3.6 Образец задания

Задание ДЭ представляет собой сочетание модулей в зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ. Продолжительность выполнения каждого модуля задания представлена в таблице № 12.

Таблица № 12

Номер и наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ	Продолжительность выполнения модуля задания
Модуль № 1: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПА, ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 30 мин.
Модуль № 2: Предоставление гостиничных услуг	ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 00 мин.
Модуль № 3: Предоставление гостиничных услуг	ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 00 мин.

Текст образца задания:

Модуль № 1:

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ПА, ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

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

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;

Текст задания 2:

Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование. Заявка туристического оператора, образец счета на предоплату, категории номеров и тарифы приложение Б *время выполнения 1 час*

Необходимые приложения: Приложение Б

Приложение Б

1) Заявка на бронирование

Уважаемые сотрудники отеля!

Планируем размещение десяти клиентов туристического агентства КоралТревел в вашем отеле. Нам потребуется пять номеров категории Стандарт с отдельными кроватями для двухместного размещения десяти человек. Питание – полупансион. Время заезда 18:00 24 августа, время выезда 21:00 29 августа. Пожалуйста, подготовьте предложение с детализированным счётом на предоплату – с указанием всех затрат по размещению. Оплата будет произведена банковским перечислением, согласно заключенному соглашению.

С уважением,

Менеджер компании КоралТревел

Мальцева Ольга

2) Счет на предоплату (образец)

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета 00001	Дата день/месяц/ год		
	Реквизиты:			
Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
30.11	Проживание 50% ранний заезд	5000	1	5000
01.12	Проживание (образец!)	10000	1	10000

01.12	Завтрак (образец!)	800	1	800
01.12	Ужин (образец!)	1500	1	1500
02.12	Проживание 50% поздний выезд	5000	1	5000
			Итого:	4800

2) Категории номеров и тарифы

Rates						
Rooms type			Rack Rates	Rates Corporate	Rates Travel Agent	Rates Tour operator
STs	Standard Rooms	Standard single	1 450,00 P	1 260,87 P	1 380,95 P	1 380,95 P
STt/d		Standard twin/double	2 050,00 P	1 782,61 P	1 952,38 P	1 952,38 P
DLd	Deluxe	Deluxe double	3 100,00 P	2 695,65 P	2 952,38 P	2 952,38 P
DLt		Deluxe twin	3 100,00 P	2 695,65 P	2 952,38 P	2 952,38 P
SS1	Studio Suite	Studio Suite type 1	4 250,00 P	3 695,65 P	4 047,62 P	4 047,62 P
SS2		Studio Suite type 2	4 250,00 P	3 695,65 P	4 047,62 P	4 047,62 P
Extra bed			600,00 P	521,74 P	571,43 P	571,43 P
Baby crib			FREE	FREE	FREE	FREE
BB		Bed and breakfast	270,00 P	234,78 P	257,14 P	257,14 P
HB		Half Board	800,00 P	695,65 P	662,53 P	662,53 P

FB		Full Board	1 300,00 Р	1 130,43 Р	1 076,60 Р	1 076,60 Р
----	--	------------	------------	------------	------------	------------

Модуль № 2:

Предоставление гостиничных услуг

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля (*время выполнения 15 мин*).

Необходимые приложения: Приложение В

Приложение В

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

– в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на 3 ночи на имя гостя с пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Добрый день, я заселяюсь к вам в отель
Уточняет имя Уточняет, есть ли бронь	Следует назвать только фамилию Да, у меня есть бронь
После нахождения брони в системе, попросит паспорт	Следует предоставить паспорт Да, пожалуйста
Сверяет детали и уточняет, все ли верно	Следует подтвердить Да, да, все так
Спрашивает, может ли сделать копию документов	Делайте если нужно

<i>Возвращает паспорт</i>	Спасибо
<i>Попросит заполнить регистрационную форму</i>	Да, конечно. Я должен заполнить все? <i>Если администратор не даст пояснений о значении подписи гостя на регистрационной форме следует спросить</i> И под чем я расписываюсь?
<i>Если уточняет, как будете гарантировать оплату за проживание и дополнительные услуги</i>	Картой конечно, кто же с собой такие деньги носит. <i>Далее следует выполнить процедуру, предложенную администратором</i> <i>Если администратор предложит заполнить гарантийную форму по ссылке, следует согласиться</i>
<i>Подготовит вам ключ и перед тем, как отдать на руки, начнет рассказывать о расположении номера, ресторана, о платных и бесплатных услугах, которые есть в отеле</i>	<i>Слушайте внимательно и с интересом. Когда рассказ закончится, отреагируйте.</i> Да, понятно. Спасибо. <i>Если в процессе упомянет о тех или иных акциях (не важно, в ресторане или где-то еще), отреагируйте так:</i> Я подумаю.
<i>Предлагает помощь с багажом</i>	<i>Откажитесь</i> Нет, спасибо, у меня не много вещей
<i>Спросит, чем ещё может помочь.</i>	У меня завтра деловая встреча, мне нужно погладить рубашку и заказать столик в ресторане. Посоветуйте тот, в котором можно вкусно поесть и поговорить
<i>Администратор делает необходимые звонки и действия</i>	<i>Если администратор попроси дополнительную информацию о бронировании столика в ресторане следует пояснить:</i> Нас будет двое, столик нужен на 19:00, мы любим поесть и никаких ограничений по кухне и блюдам нет Далее следует поблагодарить администратора и уходить
<i>Спросит, чем ещё может помочь</i>	Спасибо, это все
<i>Вежливо прощается и заканчивает разговор</i>	Спасибо, всего доброго

Текст задания 2:

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Вега», номерной фонд которого – 100 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 площадке «Письменные задания». Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями Excel (время выполнения 45 мин.).

Необходимые приложения: Приложение Г

Приложение Г

Дата	Доход (с НДС) от продажи номеров 20%	Номерной фонд	Номера ООО	Осцирансу % минус ООО	ADR (с НДС)	RevPAR (без НДС)
01.06.2023	183741	100	0	44,00%		
02.06.2023	193742	100	0	60,00%		
03.06.2023	159740	100	0	56,00%		
04.06.2023	129740	100	0	56,00%		
05.06.2023	183780	100	0	74,00%		
06.06.2023	183980	100	0	74,00%		
07.06.2023	183750	100	0	74,00%		
08.06.2023	183760	100	0	60,00%		
09.06.2023	183770	100	0	60,00%		
10.06.2023	183780	100	0	56,00%		
11.06.2023	183790	100	0	60,00%		
12.06.2023	183700	100	1	61,22%		
13.06.2023	205830	100	1	61,22%		
14.06.2023	195740	100	1	57,14%		
15.06.2023	239870	100	1	61,22%		
16.06.2023	194340	100	1	75,51%		
17.06.2023	178900	100	1	75,51%		
18.06.2023	139850	100	1	59,18%		
19.06.2023	190860	100	2	58,33%		
20.06.2023	188360	100	2	58,33%		
21.06.2023	148720	100	2	64,58%		
22.06.2023	213740	100	2	77,08%		
23.06.2023	233440	100	2	91,08%		

24.06.2023	183740	100	2	81,25%		
25.06.2023	210460	100	2	58,33%		
26.06.2023	176350	100	2	62,50%		
27.06.2023	183740	100	2	62,50%		
28.06.2023	207460	100	2	58,33%		
29.06.2023	204840	100	2	72,92%		
30.06.2023	218470	100	2	58,33%		
За месяц						
Бюджет	6200000			69,00%	6400,80	4415,19
Разница %						

Модуль № 3:

Предоставление гостиничных услуг

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Осуществить помощь иностранному гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице, предложить решение и компенсацию. (время выполнения 10 мин). Общение с гостем осуществляется на иностранном языке, который изучался обучающимися в рамках дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности».

Необходимые приложения: Примерный сценарий для общения с гостем

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профиль гостя (гость проживает в отеле уже сутки. Бронирование на 4 суток);
- гостю уточнить номер комнаты перед началом диалога.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Администратор здоровается, представляется и спрашивает, чем может помочь	<i>Следует представиться и назвать номер комнаты</i>
Администратор спрашивает, что случилось	Английский язык: Maybe you think it's okay. But the tap over the sink spits if you don't open it for a while. I tried to open the tap to wash my hands, and the water didn't come at first, but then it splashed out, so all of my things, which were next to the sink got wet. And I was almost wet too. Also, there's a puddle on the floor.
Администратор спрашивает, что случилось	Немецкий язык: Vielleicht nichts Besonderes Ihrer Meinung nach. Aber der Wasserhahn über dem Waschbecken spuckt, wenn man ihn während einiger Zeit nicht aufdreht. Ich versuchte, den Wasserhahn aufzudrehen, um mich zu waschen, zuerst kam das Wasser nicht und plötzlich schwappte das Wasser heraus, dabei wurden ich und meine Sachen, die neben dem Waschbecken lagen, ganz nass
Администратор спрашивает, как обратиться к гостю и уточняет номер комнаты	<i>Следует озвучить имя и номер комнаты</i>
Администратор приносит извинения за предоставленные неудобства и выполняет действия по их исправлению	<p><i>Если уточнят в какое время удобно пригласить сотрудников технической службы в номер</i></p> <p>Английский язык: I'm going to leave the hotel for an hour or two, so let them fix it during this time</p> <p>Ich gehe für eine oder zwei Stunden aus und man muss während dieser Zeit alles in Ordnung bringen</p> <p><i>Если предложат переселение (возможно ангрейд)</i></p> <p>Английский язык: I've already unpacked all of my things, so I don't want to pack and unpack it again. I hope it's not all that bad with your faucets.</p> <p>Ich habe meine Sachen schon ausgepackt und möchte sie nicht wieder einpacken und auspacken. Hoffentlich ist alles nicht so schlimm mit Ihren Mischbatterien.</p>

	<i>Если будут предлагать компенсацию фрукты, кофе с десертом и др. следует согласиться</i>
Администратор спрашивает может ли чем-то еще помочь	<p>Английский язык: No, I hope I won't need this kind of help anymore.</p> <p>Немецкий язык: Nein, hoffentlich werde ich solche Hilfe nicht mehr brauchen</p>

Текст задания 2:

Осуществить анализ отчета ночного аудита (прилагается). Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на площадке «Письменные задания». Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ в рамках ИЛ). Устная часть задания выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения» (*время выполнения 50 мин: 45мин письменная часть +5мин устная часть*). После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:

1. За какой день года был сформирован данный отчет? Обоснуйте ответ.
2. Какой год в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не опрашивают его дополнительно.

Необходимые приложения: Отчет ночного аудита Приложение Д

Приложение Д

	2024	2024	2024	2023	2023	2023
	DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH	YEAR
Total Rooms in Hotel	251,00	753,00	23 594,00	251,00	753,00	23 343,00
Rooms Occupied	74,00	315,00	10 680,00	89,00	296,00	11 437,00
Total Rooms in Hotel minus OOO Rooms	230,00	685,00	20 617,00	213,00	586,00	19 107,00
Available Rooms	177,00	438,00	12 914,00	162,00	457,00	11 906,00
Available Rooms minus 000 Rooms	156,00	370,00	9 937,00	124,00	290,00	7 670,00
Complimentary Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
House Use Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
Rooms Occupied minus Comp and House Use	74,00	315,00	10 680,00	89,00	296,00	11 436,00
Rooms Occupied minus House Use	74,00	315,00	10 680,00	89,00	296,00	11 436,00
Rooms Occupied minus Comp	74,00	315,00	10 680,00	89,00	296,00	11 437,00
Day Use Rooms	0,00	0,00	6,00	0,00	0,00	18,00
Out of Order Rooms	21,00	68,00	2 977,00	38,00	167,00	4 236,00
Out of Service Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	88,00
In-House Adults	107,00	518,00	16 770,00	150,00	476,00	17 345,00
In-House Children	1,00	3,00	574,00	4,00	13,00	481,00
Total In-House Persons	108,00	521,00	17 344,00	154,00	489,00	17 826,00
Individual Persons In-House	73,00	179,00	9 167,00	92,00	254,00	10 366,00
Block Persons In-House	35,00	342,00	8 177,00	62,00	235,00	7 460,00
Member Persons In-House	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VIP Persons In-House	5,00	12,00	829,00	5,00	18,00	2 299,00
Individual Rooms In-House	57,00	144,00	5 681,00	58,00	153,00	6 189,00
Block Rooms In-House	17,00	171,00	4 999,00	31,00	143,00	5 248,00
Source Rooms In-House	23,00	54,00	2 364,00	19,00	66,00	3 147,00
Company Rooms In-House	8,00	20,00	2 543,00	7,00	58,00	4 016,00

Travel Agent Rooms In-House	41,00	227,00	4 904,00	59,00	205,00	4 331,00
Group Rooms In-House	17,00	171,00	5 027,00	31,00	143,00	5 251,00
Blocks In-House	5,00	20,00	487,00	2,00	9,00	341,00
Birthdays In-House	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% Rooms Occupied	29,48	41,83	45,27	35,46	39,31	49,00
% Rooms Occupied minus Comp and House	29,48	41,83	45,27	35,46	39,31	48,99
% Rooms Occupied minus Comp, House and 000	32,17	45,99	51,80	41,78	50,51	59,85
% Rooms Occupied minus Comp	29,48	41,83	45,27	35,46	39,31	49,00
% Rooms Occupied minus House	29,48	41,83	45,27	35,46	39,31	48,99
% Rooms Occupied minus Comp and 000	32,17	45,99	51,80	41,78	50,51	59,86
% Rooms Occupied minus House and 000	32,17	45,99	51,80	41,78	50,51	59,85
% Rooms Occupied minus 000	32,17	45,99	51,80	41,78	50,51	59,86
Revenue per available room per day minus 000	1 700,62	1 917,04	2 410,34	1 491,65	2 021,21	2 334,96
ADR	5 285,70	4 168,81	4 653,00	3 569,90	4 001,46	3 900,85
ADR minus Comp	5 285,70	4 168,81	4 653,00	3 569,90	4 001,46	3 900,85
ADR minus House	5 285,70	4 168,81	4 653,00	3 569,90	4 001,46	3 901,19
ADR minus Comp and House	5 285,70	4 168,81	4 653,00	3 569,90	4 001,46	3 901,19
Room Revenue	391 142,08	1 313 175,74	49 694 026,25	317 721,17	1 184 430,83	44 614 015,77
Food And Beverage Revenue	101 056,67	684 282,14	27 356 834,50	119 199,17	676 332,50	23 502 538,74
Other Revenue	37 758,33	57 275,00	3 427 849,67	36 891,67	141 285,83	3 467 746,33
Total Revenue	529 957,08	2 054 732,88	80 478 710,42	473 812,00	2 002 049,16	71 584 300,84

**Рекомендации по формированию вариативной части КОД,
вариативной части задания и критериев оценивания для ДЭ ПУ**

Образовательная организация при необходимости самостоятельно формирует содержание вариативной части КОД, вариативной части задания и критериев оценивания для ДЭ ПУ на основе квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

При формировании содержания вариативной части КОД для ДЭ ПУ рекомендуется использовать нижеследующие формы таблиц.

Информация о продолжительности ДЭ профильного уровня с учетом вариативной части формируется по форме согласно таблице № 1.1.

Таблица № 1.1

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/ вариативная часть)	Продолжительность ДЭ (не более)
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	0:00 <продолжительность не более 4,5 астрономических часов>

Содержательная структура вариативной части КОД для ДЭ ПУ (квалификационные требования работодателей) формируется по форме согласно таблице № 1.2.

Таблица № 1.2

№ п/п	Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (вариативная часть) в рамках ГИА осуществляется по форме согласно таблице № 1.3.

Таблица № 1.3

№ п/п	Модуль задания	Критерий оценивания	Баллы
			0,00
			0,00
			0,00
ВСЕГО (вариативная часть КОД)			20,00

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ в части перечня оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания рекомендуется использовать форму таблицы № 10 Тома 1 ОМ.

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ примерный план застройки площадки при необходимости может быть дополнен объектами учебно-производственной инфраструктуры, необходимой для выполнения вариативной задания ДЭ ПУ, разрабатываемой образовательной организацией с участием работодателей.

Вариативная часть задания ДЭ ПУ формируется по форме согласно таблице № 1.4.

Таблица № 1.4

Наименование модуля задания	Продолжительность выполнения модуля задания	Вид аттестации/ уровень ДЭ
Модуль задания: <Название модуля>		
Задание модуля: <i>Текст задания</i>		ДЭ ПУ/ Вариативная часть КОД

Критерии оценивания вариативной части КОД (к вариативной части задания ДЭ ПУ) формируются согласно таблице № 1.5.

Таблица № 1.5

Наименование модуля задания (вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Подкритерий оценивания (умения, навыки/ практический опыт)	Описание оценки подкритерия		Максимальный балл оценки подкритерия - 2 балла	Вес подкритерия: - не менее 1; - шаг 0,5; - не более 3.	Итоговый максимальный балл подкритерия
			Конкретные оцениваемые действия (операции) или набор действий для оценки подкритерия	Описание результата выполнения конкретного действия (операции) подкритерия в баллах			

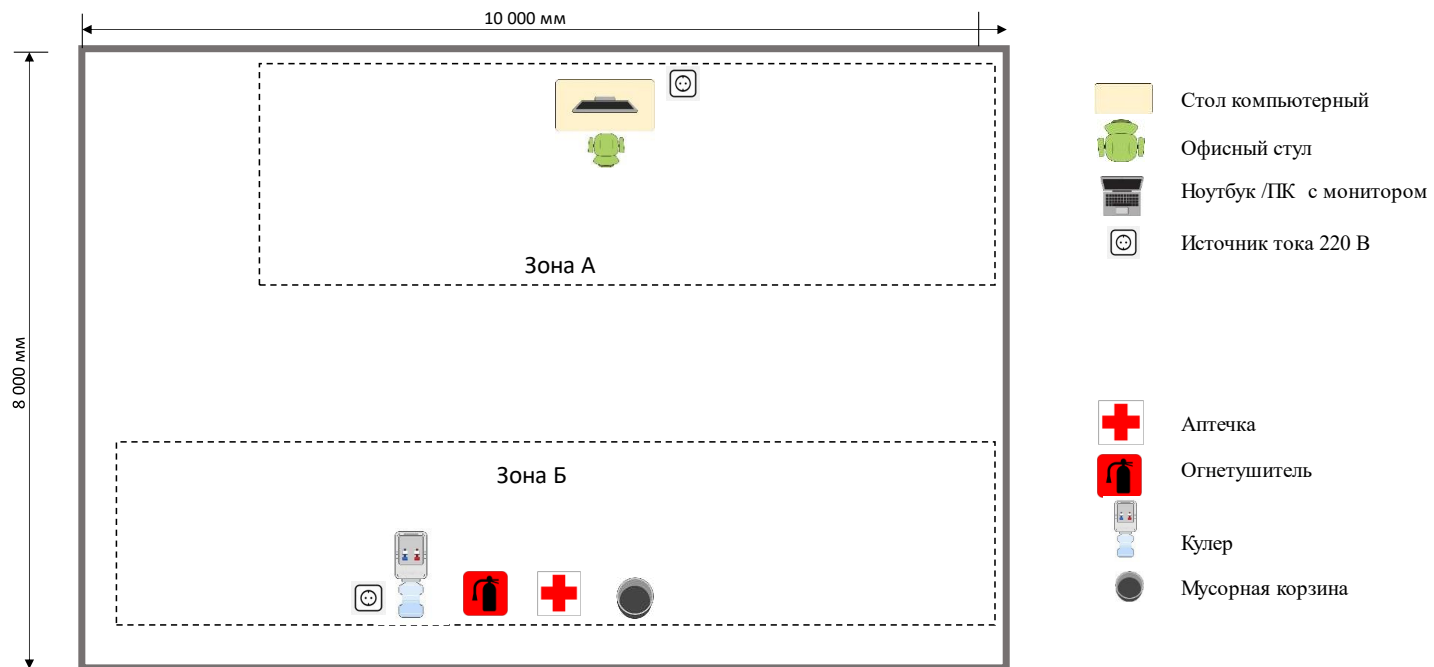
Схема оценивания (в баллах) представлена в таблице № 1.6.

Таблица № 1.6

Схема оценивания	2 балла	действие (операция) выполнено в полной мере согласно установленным требованиям
	1 балл	действие (операция) выполнено, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки)
	0 баллов	действие (операция) не выполнено, результат отсутствует

Примерный план застройки площадки для ГИА в форме ДЭ ПУ

Примерный план застройки площадки для выполнения письменных заданий Модулей 1,2,3 (Бэк-офис). Зоны А и Б



Примерный план застройки площадки для выполнения заданий за стойкой Модулей 2,3 (Фронт-офис). Зона Б

