

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного автономного образовательного
учреждения высшего образования
«Мурманский арктический университет»
в г. Кировске Мурманской области
(филиал МАУ в г. Кировске)

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация – специалист по гостеприимству

РАССМОТРЕНО на заседании
цикловой комиссии общих гуманитарных
и социально-экономических дисциплин
Протокол №4 от 06.11.2024 г.
Председатель ЦК

_____ А.К. Хворостова

УТВЕРЖДЕНО на заседании
Педагогического совета

Протокол № 5 от 12.11.2024 г.
Председатель

_____ А.А. Разумовская

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 44769D7195DF19E3383547091640E908
Владелец: Разумовская Анна Александровна
Действителен: с 29.08.2024 до 22.11.2025

Кировск
2024

Авторы составили:
Анисимова Т.Р.
Хворостова А.К.

Пояснительная записка

1.1 Нормативные документы

Программа государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (далее Программа ГИА) разработана на основании нормативных документов:

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 ноября 2021 г. N 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

– Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552;

– Образовательная программа по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, переутверждена на заседании Ученого совета ФГБОУ ВО «МАГУ» 323.06.2021 (протокол №12).

1.2 Цель государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности, сформированности профессиональных компетенций в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования. ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Государственная итоговая аттестация является частью оценки качества освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и является обязательной процедурой для студентов, завершающих освоение основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования.

1.3 Виды ГИА

ГИА выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело состоит из двух аттестационных испытаний:

– демонстрационный экзамен (далее – ДЭ);

– выполнение и защита дипломной работы.

1.4 Планируемые результаты освоения образовательной программы

Результатом освоения образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является готовность к профессиональной деятельности, выраженная сформированностью общих и профессиональных компетенций:

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК 5.1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;

ПК 5.2 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ПК 5.4. Текущая уборка номерного фонда гостиничного комплекса и иных средств размещения;

ПК 5.5. Уборка номерного фонда гостиничного комплекса и иных средств размещения после выезда гостей;

ПК 5.6. Генеральная уборка номерного фонда гостиничного комплекса и иных средств размещения.

ПК 6.1. Планировать организацию дополнительных услуг в гостиничном деле в материальных ресурсах и персонале;

ПК 6.2. Организация и проведение экскурсий;

ПК 6.3. Разработка экскурсий и экскурсионных программ обслуживания.

ПК 7.1. Планировать организацию программ активного туризма

ПК 7.2. Ориентироваться на местности по компасу, карте, солнцу, звездам, часам, природным явлениям и признакам

ПК 7.3. Участвовать в организации поисково-спасательных работ и оказании первой помощи

1.5. Проверяемые на ГИА результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП

В ходе ГИА проводится готовность выпускника к выполнению видов профессиональной деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
- Организация дополнительных услуг в гостиничном деле
- Организация услуг спортивного и экстремального туризма

Перечень проверяемых в ходе ГИА результатов обучения включает общие и профессиональные компетенции:

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК 5.1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;

ПК 5.2 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ПК 5.4. Текущая уборка номерного фонда гостиничного комплекса и иных средств размещения;

ПК 5.5. Уборка номерного фонда гостиничного комплекса и иных средств размещения после выезда гостей;

ПК 5.6. Генеральная уборка номерного фонда гостиничного комплекса и иных средств размещения.

ПК 6.1. Планировать организацию дополнительных услуг в гостиничном деле в материальных ресурсах и персонале;

ПК 6.2. Организация и проведение экскурсий;

ПК 6.3. Разработка экскурсий и экскурсионных программ обслуживания.

ПК 7.1. Планировать организацию программ активного туризма

ПК 7.2. Ориентироваться на местности по компасу, карте, солнцу, звездам, часам, природным явлениям и признакам

ПК 7.3. Участвовать в организации поисково-спасательных работ и оказании первой помощи

1.6. Формы, критерии и системы оценивания, порядок и условия проведения ГИА.

1.6.1. К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав ГИА, допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме освоение основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Необходимым условием допуска к ГИА является представление документов, подтверждающих освоение выпускниками общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

1.6.2. ГИА проводится комиссиями по проведению итоговой аттестации, состав которых утверждается директором филиала на один календарный год. Общая численность комиссии по проведению итоговой аттестации должна составлять не менее 5 человек.

Основные функции комиссии:

– определение соответствия уровня подготовки выпускника требованиям образовательных программ;

– оценка уровня подготовки выпускника;

– принятие решения о присвоении квалификации по результатам итоговой аттестации и выдаче выпускнику диплома установленного образца о среднем профессиональном образовании;

– разработка на основании результатов работы комиссий рекомендаций, направленных на совершенствование подготовки специалистов.

1.6.2. При проведении демонстрационного экзамена в составе ГЭК создается экспертная группа из числа экспертов (далее - экспертная группа).

Экспертную группу возглавляет главный эксперт, назначаемый из числа экспертов, включенных в состав ГЭК.

Главный эксперт организует и контролирует деятельность возглавляемой экспертной

группы, обеспечивает соблюдение всех требований к проведению демонстрационного экзамена и не участвует в оценивании результатов ГИА.

1.6.3. Секретарь назначается из числа работников университета, выполняет технические функции по организации и проведению работы ГЭК. Секретарь не является членом ГЭК.

1.6.4. Критерии оценки дипломной работы изложены в приложении №2 к Программе ГИА.

2. Демонстрационный экзамен

2.1. Демонстрационный экзамен проводится с использованием комплекта оценочных материалов КОД 43.02.14-1-2025 (базовый уровень) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (приложение №3 к Программе ГИА).

2.2. В соответствии с учебным планом объем времени на подготовку и проведение составляет 2 недели:

- Объем времени и сроки, отводимые на подготовку к демонстрационному экзамену: 1 неделя в соответствии с календарным учебным графиком.

- Сроки проведения демонстрационного экзамена: 1 неделя в соответствии с календарным учебным графиком.

2.3. Задания демонстрационного экзамена доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала демонстрационного экзамена.

2.4. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время демонстрационного экзамена выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы.

2.5. Демонстрационный экзамен проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

2.6. Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

2.7. Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

2.8. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения демонстрационного экзамена, должны обеспечивать проведение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД.

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

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

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

2.12. Допуск выпускников в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

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

2.14. Процедура оценивания результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется членами экспертной группы по 100-балльной системе в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации.

Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную для ДЭ базового уровня:

Оценка (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
Оценка в баллах (стобалльная шкала)	0,00 – 9,99	10,00 – 19,99	20,00 – 34,99	35,00 - 50,00

Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Перевод полученного количества баллов в оценки осуществляется ГЭК с обязательным участием главного эксперта.

2.15. Баллы выставляются в протоколе проведения демонстрационного экзамена, который подписывается каждым членом экспертной группы и утверждается главным экспертом после завершения экзамена для экзаменационной группы.

При выставлении баллов присутствует член ГЭК, не входящий в экспертную группу, присутствие других лиц запрещено.

Подписанный членами экспертной группы и утвержденный главным экспертом протокол проведения демонстрационного экзамена далее передается в ГЭК для выставления оценок по итогам ГИА.

Оригинал протокола проведения демонстрационного экзамена передается на хранение в университет в составе архивных документов.

2.16. Статус победителя, призера финала чемпионата по профессиональному мастерству "Профессионалы" и финала чемпионата высоких технологий по профилю осваиваемой образовательной программы среднего профессионального образования засчитывается выпускнику в качестве оценки "отлично" по демонстрационному экзамену в рамках проведения ГИА по данной образовательной программе среднего профессионального образования.

3. Дипломная работа

3.1. Сроки подготовки и защиты дипломной работы

В соответствии с учебным планом объем времени на подготовку и проведение защиты дипломной работы составляет 4 недели:

Объем времени и сроки, отводимые на выполнение дипломной работы: 3 недели в соответствии с календарным учебным графиком.

Сроки защиты дипломной работы: 1 неделя в соответствии с календарным учебным графиком.

В ходе подготовки и организации выполнения дипломной работы соблюдаются следующие сроки:

— Утверждение тем проектов	За 4 недели до начала преддипломной практики
— Выдача заданий	До начала преддипломной практики
— Преддипломная практика. Сбор материалов. Оформление общей части проекта.	В соответствии с календарным учебным графиком
— Подготовка работы студентами	В соответствии с календарным учебным графиком
— Утверждение списков рецензентов	За 2 недели до окончания выполнения дипломной работы
— Написание отзывов руководителей и консультантов	В соответствии с графиком выполнения дипломной работы

– Нормоконтроль	
– Предварительная защита	В соответствии с графиком ГИА
– Рецензирование	Не позднее 1 дня до защиты
– Защита дипломной работы	В соответствии с графиком ГИА

3.2. Критерии и системы оценивания, порядок и условия проведения защиты дипломной работы

3.2.1. Рецензирование дипломных работ

Выполненные дипломные работы рецензируются специалистами по тематике дипломной работы из образовательных организаций, предприятий, владеющих вопросами, связанными с тематикой дипломной работы. Рецензентом не может быть назначен преподаватель профильной цикловой комиссии.

Рецензенты назначаются приказом директора филиала.

Выполненные дипломной работы направляются на рецензирование в сроки, установленные графиком выполнения дипломной работы, но не позднее одного дня до защиты.

Рецензия должна включать:

- оценку актуальности и/или новизны темы работы;
- заключение о соответствии диплома заявленной теме и заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы, в том числе:
 - Оценку уровня анализа теоретической базы, полноты и качества разработки темы;
 - Оценку полноты использования в работе теоретических выводов по данной теме, качество проработанных источников, анализа специальной литературы, технологий бизнес-процессов;
 - оценку соответствия содержания работы целям и задачам, полноты решения задач, логики изложения материала;
- оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы;
- описание наличия конкретных результатов работы, обоснованности выводов и предложений;
- оценку степени самостоятельности, личного творчества обучающегося;
- оценку умения работать с литературой, производить расчеты, анализировать, обобщать, делать научные и практические выводы;
- оценку систематичности, грамотности изложения, качества оформления материалов;
- заключение о практической значимости, возможности использования материалов в практике, определение дальнейших перспектив исследования данной проблемы;
- описание положительных отличительных сторон работы, недостатков и замечаний к дипломной работе;
- общую оценку качества выполнения дипломной работы.

Внесение изменений в дипломный проект после получения рецензии не допускается.

3.2.2. Защита дипломных работ

Организация допуска к защите дипломной работы

К защите допускаются дипломные работы:

- выполненные в соответствии с утвержденной темой и заданием;
- имеющие подписи руководителя и специалиста по нормоконтролю;
- имеющие отзывы руководителя, рецензию;
- имеющими презентацию в формате Microsoft PowerPoint, Google Slides, Prezi, Canva или любом другом удобном формате.

Проверка готовности дипломной работы осуществляется на предварительной защите, проводимой цикловой комиссией с обязательным присутствием всех руководителей дипломов и студентов.

Процедура предварительной защиты аналогична процедуре защиты. В отдельных случаях допускается большее время для ответов на вопросы.

Организация процедуры защиты дипломной работы

В целом на защиту одной дипломной работы отводится 20-25 минут. Процедура защиты включает:

- доклад студента (не более 10 - 15 минут). Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения дипломной работы;
- вопросы членов комиссии;
- ответы студента;
- чтение отзыва и рецензии;
- ответы студента по замечаниям рецензента.

Кроме этого допускается выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании государственной аттестационной комиссии.

3.3.3. Принятие решений ГЭК

Результаты защиты дипломной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГЭК.

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

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 освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

При определении оценки по защите дипломной работы учитываются: качество устного доклада выпускника, свободное владение материалом дипломной работы, глубина и точность ответов на вопросы, отзыв руководителя и рецензия.

Критерии оценки дипломной работы изложены в приложении №2 Программы.

3.4. Примерная тематика дипломных работ

Перечень тем дипломных работ разрабатывается преподавателями цикловой комиссии общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин. Обучающийся имеет право выбора темы дипломной работы, а также предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Тематика дипломных работ должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу:

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
- Организация дополнительных услуг в гостиничном деле
- Организация услуг спортивного и экстремального туризма

Темы уточняются после выдачи направлений на преддипломную практику. Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ представлен в приложении №2 Программы ГИА.

3.5. Методические указания для студентов по подготовке дипломной работы

3.5.1. Дипломная работа выполняется студентом в соответствии с утвержденной темой и по заданию к дипломной работе, выдаваемому студенту руководителем дипломной работы.

Перед началом преддипломной практики назначаются руководитель дипломной работы, специалист по нормоконтролю.

Во время подготовки обучающимся может быть предоставлен доступ в Интернет.

3.5.2. Успешное выполнение дипломной работы во много зависит от четкого соблюдения установленных сроков и последовательности выполнения отдельных этапов работы. Выполнение дипломной работы начинается уже в ходе преддипломной практики, в течение которой студент должен ознакомиться с существующей нормативной документацией, литературными источниками. При этом рекомендуется план выполнения выпускной квалификационной работы, который включает следующие мероприятия:

- 1) выбор темы выпускной квалификационной работы и ее утверждение;
- 2) подбор литературы и представление ее списка руководителю дипломной работы;
- 3) сбор практических материалов на месте преддипломной практики, изучение нормативной документации;
- 3) написание и представление руководителю дипломной работы введения и первой главы (теоретической части);
- 4) доработка первой главы с учетом замечаний руководителя, написание и представление второй и третьей главы дипломной работы;
- 5) завершение всей дипломной работы в первом варианте и представление ее руководителю дипломной работы;
- 6) оформление дипломной работы в окончательном варианте и представление его руководителю дипломной работы в согласованные с ним сроки.

3.5.3. Структура дипломной работы включает в себя следующие обязательные элементы:

Элементы пояснительной записки	Требования	Примерный объем, листов
Титульный лист (приложение 1)		1
Утвержденное задание		1-2
Содержание		1-2
Введение	Во введении необходимо обосновать актуальность и практическую значимость выбранной темы, сформулировать цель и задачи, объект и предмет дипломной работы, круг рассматриваемых проблем	2-3
Теоретическая часть	Эта часть должна содержать теоретический материал по теме с учетом различных методик и способов расчета показателей, характеризующих деятельность предприятия. Студент в этой части демонстрирует самостоятельную работу: подбирает необходимую литературу, изучает нормативную документацию и опыт передовых российских и международных предприятий гостиничной сферы. При необходимости текст может дополняться диаграммами, таблицами, схемами или графиками Главное: теоретическая часть должна полностью раскрывать тему и показывать свободное владение материалом.	15-20
Практическая часть	В этой главе содержится описание гостиничного предприятия, проводится анализ действующих технологий оказания гостиничных услуг, описание выявленных проблем и тенденций развития объекта и предмета изучения на основе анализа конкретного	15-20

	материала по избранной теме. Также даются практические рекомендации по улучшению или оптимизации бизнес-процессов, введению инноваций. В ходе анализа могут использоваться аналитические таблицы, расчеты, формулы, схемы, диаграммы и графики. Каждый подпункт главы должен иметь вывод.	
Заключение	содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов	1-2
Список литературы	Должен содержать не менее 20 актуальных источников	2
Приложения	содержат дополнительные справочные материалы, имеющие вспомогательное значение, например: копии документов, выдержки из отчетных материалов, статистические данные, схемы, таблицы, диаграммы, программы, положения и т.п.	по необходимости
Итого		45-60

Дипломная работа оформляется в соответствии с требованиями ЕСКД, действующих стандартов, а также методическими указаниями филиала «Оформление обязательных учебных документов»

Текст дипломной работы должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм), если иное не предусмотрено спецификой.

3.5.5. Студент предоставляет к защите оформленную, подшитую и подписанную дипломную работу с приложением отзывов руководителя, рецензии. Оценка за дипломную работу выставляется государственной экзаменационной комиссией после её защиты студентом. Представление дипломной работы сопровождается докладом студента.

Требования к докладу на защите дипломной работы

1. Продолжительность доклада	7-15 минут, оптимальный доклад- 8-10 минут При подготовке доклад необходимо распечатать, его объем должен быть не более 4-5 страниц печатного текста (шрифт – Times New Roman, кегль – 14).
2. Структура доклада	Доклад должен содержать обязательные элементы. - вступление, в котором студент приветствует членов комиссии, называет тему диплома и имя руководителя. - обоснование актуальности проблемы - описание предмета и объекта исследования, а также поставленных целей и задач - краткое изложение каждой главы - заключительная часть доклада - предложения и рекомендации по решению проблемы, ожидаемые результаты внедрения Ваших разработок в гостиничном предприятии, перспективы развития и прогноз на будущее. Выводы о научной и практической значимости исследования, достижении целей и задач диплома. -В конце выступления необходимо поблагодарить членов экзаменационной комиссии за внимание. Предлагаемая структура доклада является достаточно общей и может конкретизироваться в зависимости от особенностей и содержания работы, полученных результатов и представляемых демонстрационных материалов
3. Темп речи	Темп речи - нормальный. В докладе должны быть логические

	паузы, чтобы мысли слушающих могли следовать за Вашими, ударения на наиболее значимых моментах (прорепетируйте, на каких).
4. Стилистическое оформление	Стиль речи - научный, официально-деловой. В докладе не принято употреблять местоимение «Я». Лучше говорить опосредованно «В результате исследования, были получены следующие данные и т.д.», «необходимо изучить, рассмотреть, решить проблему», «представляется необходимым/возможным...», «следует отметить/рассмотреть...» и т.п.
5. Использование иллюстративного материала	В ходе доклада необходимо использовать иллюстративный материал: таблицы, графики, схемы, диаграммы, представленные в виде раздаточного материала, либо в виде слайдов с применением для их изображения технических средств обучения. При демонстрации данных материалов необходимо использовать указку.
6. Электронная презентация	При использовании электронной презентации на защите дипломной работы необходимо соблюдать следующие требования: 1. Шрифт презентации крупный, без засечек. 2. Текста не должно быть много на одном слайде. 3. Только русские слова. 4. Спецэффектов быть не должно. За исключением, возможно, одного варианта смены слайдов, простого и быстрого. 5. Под каждой картинкой, таблицей, графиком - подпись, что они обозначают. 6. Оси графика должны быть подписаны, график должны быть понятным. Аналогично для таблиц. 7. Заголовок слайда должен быть "говорящим". Его не надо дублировать в тексте слайда.

1.6. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для подготовки дипломной работы

1. Безрукова С.В. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничных предприятий: учебник для студ. Учреждений сред. Проф. Образования / С.В. Безрукова. - 2-е изд., стерю - М.: Издательский центр "Академия", - 208 с. ISBN 978-5-4468-6802-6

2. Горенбургов М.А. Проектирование гостиничной деятельности ; учебник для студ. учреждений высш. образования / М.А. Горенбургов, Н.А. Хоферихтер. — М. : Издательский центр «Академия»’— 160 с. — (Сер. Бакалавриат).

3. Гридин А. Д.Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: практикум для студ. учреждений сред. проф. образования / А. Д. Гридин. — М. : Издательский центр «Академия»,. — 80 с. ISBN:978-5-4468-5757-9

4. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А. Д.Гридин. — 2-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия»,. — 224 с.ISBN 978-5-4468-6809-4

5. Грядунов М. В. Продажи гостиничного продукта: учеб, пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Грядунов. — М.: Издательский центр «Академия»,. — 288 сISBN 978-5-4468-7540-5

6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Для студ. Учреждений сред. Проф. Образования / М.А. Ёхина. - 7-е изд., стер. - М.: Издателский центр "Академия",. - 240с. ISBN 978-5-4468-7497-2

7. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. Образования / М.А. Ёхина. - 2-е изд., испр. - М. : Издательский центр "Академия". - 280с. ISBN 978-5-4468-6591-8

8. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 2-е изд., испр. - М. : Издательский центр "Академия". - 304с. ISBN 978-5-4468-6592-5
9. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В*Корнеев, Ю.В.Корнеева. — М. : Издательский центр «Академия». — 288 с. — (Сер. Бакалавриат). ISBN 978-5-4468-1423-7
10. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для СПО/ Н. И. Кулакова, Т. В. Гашиш ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020.-127 с.-(Профессиональное образование). —Текст : непосредственный. ISBN 978-5-534-12546-7
11. Морозова Н. Б. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. Б. Морозова, И. Н. Николаева, С. А. Саманова. — М. : Издательский центр «Академия». — 176 с. - ISBN 978-5-4468-7537-5
12. Полевая М. В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия». — 224 с. ISBN 978-5-4468-8421
13. Полевая М. В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», — 224 с. ISBN 978-5-4468-8421-6
14. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / И. И. Потапова. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», — 320 с.
15. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания: учеб. Для студ. Учреждений сред. Проф. образования / И.И. Потапова. - М.:Издательский центр "Академия", - 208с. ISBN 978-5-4468-7140-7
16. Соколова С.В. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия: учеб. Для студ. Учреждений сред. Проф. образования / С.В. Соколова. - М.: Издательский центр "Академия", - 208 с. ISBN 978-5-4468-6656-4
17. Соколова С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учеб. Для студ. Учреждений сред. Проф. образования / С.В. Соколова. - М.: Издательский центр "Академия", - 192 с. ISBN 978-5-4468-7128-5
18. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 195 с. — (Профессиональное образование).

Электронные источники

19. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/476187>
20. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/471505>
21. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/476140>
22. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/487576>
23. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е

изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/488108>

24. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/475778>

25. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 451 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13978-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/476913>

26. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/476139>

27. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/487545>

28. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/468027>

29. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 197 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10549-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/475812>

30. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для вузов / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07374-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/471470>

31. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/486303>

32. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/484924>

33. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/477769>

34. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/477909>

35. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/477254>

36. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/476682>

37. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/474704>

Журналы

Гостиничное дело

Отель

3.7. Перечень информационных технологий и иного оборудования, используемых при защите дипломной работы

При использовании в процессе защиты дипломной работы электронной презентации, помещения для проведения ГИА оборудуются мультимедийной и компьютерной техникой.

3.8. Методические рекомендации для членов ГЭК по проведению защиты и оценке качества дипломной работы

3.8.1. Защита производится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава. Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии ГЭК или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим.

Ход заседания и решение государственной экзаменационной комиссии протоколируется. Протокол подписывается председателем ГЭК (в случае отсутствия председателя - его заместителем) и секретарем ГЭК. В протоколе записываются: итоговая оценка дипломной работы, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии.

Перечень документов, представляемых на заседание ГЭК

1. Программа государственной итоговой аттестации
2. Методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ.
3. Основная образовательная программа
4. Приказ о допуске студентов к защите дипломной работы
5. приказ о закреплении руководителей и утверждении тем дипломной работы
6. Ведомость результатов освоения студентами элементов образовательной программы (сводная ведомость успеваемости).

3.8.2. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами ГЭК и, как правило, включает:

доклад студента (не более 10 - 15 минут). Во время доклада студент использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения дипломной работы;

- вопросы членов комиссии;
- ответы студента;
- чтение отзыва и рецензии;
- ответы студента по замечаниям рецензента.

Кроме этого допускается выступление руководителя выпускной квалификационной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании государственной аттестационной комиссии.

В целом на защиту одной дипломной работы отводится 20-25 минут.

3.8.3. Результаты защиты дипломной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГЭК.

3.8.4. Критерии оценки дипломной работы описаны в приложении №2 к Программе ГИА. При определении оценки по защите дипломной работы учитываются: качество устного доклада выпускника, свободное владение материалом дипломной работы, глубина и точность ответов на вопросы, отзыв руководителя и рецензия.

3.8.5. Студенты, выполнившие выпускную квалификационную работу, но получившие при защите оценку «неудовлетворительно», имеют право на повторную защиту.

В этом случае государственная экзаменационная комиссия может признать целесообразным повторную защиту студентом той же темы дипломной работы, либо вынести решение о закреплении за ним новой темы дипломной работы и определить срок повторной защиты.

Обучающиеся, не прошедшие ГИА или получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, проходят ГИА не ранее чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые.

Для прохождения ГИА лицо, не прошедшее ГИА по неуважительной причине или получившее на ГИА неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательной организации на период времени, установленный образовательной организацией самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения ГИА соответствующей образовательной программы СПО.

3.8.6. Для организации защиты дипломной работы обучающимися из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья могут быть созданы дополнительные специальные условия в соответствии с требованиями Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования и с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Филиал федерального государственного автономного образовательного
учреждения высшего образования
"Мурманский арктический университет"
(филиал МАУ в г. Кировске)

Форма обучения очная
Специальность 43.04.14

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

НА ТЕМУ: Наименование темы дипломной работы

Студента Фамилия И.О. группы 4-ГД-21-оКФ

Руководитель работы _____ И.О. Фамилия

Рецензенты

1. _____ И.О. Фамилия
2. _____ И.О. Фамилия
3. _____ И.О. Фамилия

Кировск
2025

ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Общие сведения

1.	Цикловая комиссия	Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин
2.	Специальность	43.02.14 Гостиничное дело
3.	Вид	Дипломная работа
4.	Форма обучения	очная
5.	Год набора	2021

2 Перечень примерных тем дипломной работы

Перечень тем дипломной работы разрабатывается преподавателями цикловой комиссии общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин. Обучающийся имеет право выбора темы дипломной работы, а также предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу:

1. Влияние автоматизации управления гостиницей на качество сервиса.
2. Использование новых информационных технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы.
3. Сайт гостиницы как средство продвижения гостиничного продукта.
4. Современные проблемы информационной безопасности в гостиничном бизнесе и пути их преодоления.
5. Анализ обеспечения информационной безопасности на примере гостиничного предприятия.
6. Анализ и перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе.
7. Перспективы развития информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Анализ структуры и функций автоматизированных систем управления гостиничных предприятий различной категории.
9. Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства.
10. Проблемы внедрения и адаптации АСУ на предприятиях индустрии гостеприимства.
11. Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Управление информационными потоками гостиничного комплекса.
13. Использование робототехнических средств как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы.
14. Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории.
15. Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ в гостиницах категории ...
16. Организация формирования товарной политики предприятия гостеприимства.
17. Проблемы выбора и роль посредников в продвижении услуг предприятия гостеприимства.
18. Анализ формирования ценовой политики предприятия гостеприимства.
19. Пути формирования и управления брендом гостиничного предприятия.
20. Формирование товарной политики гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.
21. Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства.
22. Анализ рыночных возможностей на предприятии гостиничной индустрии и организация работы отеля на примере... .
23. Клиентоцентричность, как инструмент повышения потребительской ценности гостиничных услуг.

24. Анализ механизма создания новой потребительской ценности в гостиничном бизнесе.
25. Методы и инновационные технологии стимулирования развития новых продуктов в сфере гостеприимства.
26. Стратегия быстрого роста как новейший метод развития гостиничного бизнеса и преодоления кризиса.
27. Методы и инновационные технологии создания новых услуг в сфере гостеприимства.
28. Формирование и развитие культуры предпринимательства в гостиничном бизнесе.
29. Предпринимательские решения в развитии гостиничного бизнеса на примере ...
30. Механизм формирования цепочки ценностей в индустрии гостеприимства на примере....
31. Анализ межкультурных коммуникаций на примере....
32. Разработка стандартов качества обслуживания клиентов на примере ...
33. Программы лояльности для гостей, формирование положительного образа гостиничного продукта
34. Экскурсионная деятельность, как перспективное направление продвижения гостиничного продукта

Критерии оценки дипломных работ

критерии	показатели			
	Оценки «2 - 5»			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
Актуальность	Актуальность исследования специально автором не обосновывается. Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью, (работа не зачтена – необходима доработка). Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием)	Актуальность либо вообще не сформулирована, сформулирована не в самых общих чертах – проблема не выявлена и, что самое главное, не аргументирована (не обоснована со ссылками на источники). Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе	Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования. Тема работы сформулирована более или менее точно (то есть отражает основные аспекты изучаемой темы).	Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.
Логика работы	Содержание и тема работы плохо согласуются между собой.	Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует – одно положение вытекает из другого.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы
Сроки	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки).	Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Работа сдана с соблюдением всех сроков

критерии	показатели			
	Оценки «2 - 5»			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
Самостоятельность в работе	Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.) Научный руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, конспекты	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.	После каждой главы, параграфа автор работы делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.	После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Из разговора с автором научный руководитель делает вывод о том, что студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в дипломной работы
Оформление работы	Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок.	Представленная дипломной работы имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок.	Соблюдены все правила оформления работы.
Литература	Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников	Изучено менее десяти источников. Автор слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг.	Изучено более десяти источников. Автор ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг	Количество источников более 20. Все они использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг
Отзывы и рецензия	В отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания	В отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа	Имеет положительный отзыв руководителя и рецензента	Имеет положительный отзыв руководителя и рецензента

критерии	показатели			
	Оценки «2 - 5»			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
Защита работы	<p>Автор совсем не ориентируется в терминологии работы. При защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал</p>	<p>Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов комиссии. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Автор показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своей работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.</p>	<p>Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).</p>	<p>Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).</p>
Оценка работы	<p>Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает непонимание содержательных основ исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью членов комиссии, практическая часть дипломной работы не выполнена.</p>	<p>Оценка «3» ставится, если студент на низком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений выпускной квалификационной работы, материал излагается не связно, практическая часть дипломной работы выполнена некачественно.</p>	<p>Оценка «4» ставится, если студент на достаточно высоком уровне овладел методологическим аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части от законов композиционного решения.</p>	<p>Оценка «5» ставится, если студент на высоком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть дипломной работы выполнена качественно и на высоком уровне.</p>

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Том 1

(Комплект оценочной документации)

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.14 Гостиничное дело
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по гостеприимству
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 г. № 1552.
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
	Промежуточная аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый
	Профильный
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.14-1-2025

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).

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 ДЭ
ПА	-	Инвариантная часть	1 ч. 30 мин.
ГИА	базовый	Инвариантная часть	3 ч. 00 мин.
ГИА	профильный	Инвариантная часть	3 ч. 30 мин.
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	не более 4 ч. 30 мин.

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 КОД		
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК/ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК: Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы Навык: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
	ПК: Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения Умение: организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля Навык: разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Умение: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению Навык: контроля текущей

	деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

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	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
Инвариантная часть КОД					
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК: Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы	■	■	■
		Навык: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	■	■	■
	ПК: Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	■	■	■
		Умение: организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	■	■	■
		Навык: разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения	■	■	■
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Умение: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению	■	■	■

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
		Навык: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	■	■	■
	ОК: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	■	■	■
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК: Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать и прогнозировать продажи		■	■
		Умение: собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка		■	■
	ПК: Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка		■	■
		Навык: выявления конкурентоспособности гостиничного продукта		■	■
		Умение: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля		■	■
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Навык: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		■	■
	ОК: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное		■	■

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
		обеспечение			
	ПК: Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей			■
		Умение: выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению			■
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Умение: определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта			■
		Умение разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта			■
	ОК: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать тексты на базовые профессиональные темы			■
		Навык: писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие 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 под обучающихся.</p> <p>Рекомендации по формированию вариативной части КОД, вариативной части задания и критериев оценивания</p>					■
ПУ представлены в приложении № 1 к Тому 1 оценочных материалов.					

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	100 из 100

	вариативной частей	
--	--------------------	--

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	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
ИТОГО			26,00

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	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	12,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	4,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	2,00
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	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	12,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	4,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	2,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	12,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
		Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	12,00
ИТОГО			80,00

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	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	12,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	4,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	2,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	12,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
		Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	12,00
ИТОГО (инвариантная часть)			80,00
ВСЕГО (вариативная часть)			20,00
ИТОГО (совокупность инвариантной и вариативной частей)			100,00

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,	58.29.21	На 1 раб.	1	1	1	шт	А

		электронными таблицами, базами данных		место					
3	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров	58.29.1	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А
Перечень расходных материалов									
1	Бумага офисная	А4	17.12.14	На 1 раб. место	2	4	6	шт	А
2	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 мест/ участников	Количество			Единица измерения	Код зоны площади
						ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		
Перечень оборудования										
1	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200	31.01.12	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
2	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows, Манипулятор типа мышь в	26.20.11	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б

		комплекте								
3	МФУ	Печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.)	26.20.18	На кол-во раб. мест	8	1	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	1	шт	Б
5	ЖК панель с мобильной стойкой/интерактивная доска в комплекте с ПК или ноутбуком	Не менее 42", интерфейс HDMI	32.99.53	На кол-во раб. мест	8	1	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	1	шт	Б
7	Кулер	Кулер для воды напольный с верхней установкой бутылки	28.25.13	На кол-во раб. мест	8	2	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	1	шт	Б
2	Телефон	Имитация	26.30.23	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
3	Денежный кассовый ящик	Минимум 5 отделений	22.22.13	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
4	Бокс для подвесных папок	Для папок размера А4	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
5	Подвесная	Размер А4	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	25	25	25	шт	Б

	папка/регистратура			мест						
6	Мини-сейф	Высота: 170мм, Глубина: 230мм, Ширина: 260мм	25.99.21	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
7	Терминал для платежных карт	Имитация	26.20.12	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
8	Энкодер для магнитных карт	Имитация	26.20.12	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
9	Детектор денежных купюр	Просмотровый или автоматический	26.51.41	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
10	Устройство для имитации телефонного звонка	Колокольчик/зв онок	32.20.15	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
11	Часы настенные	На усмотрение организатора (диаметр не менее 28 см)	26.52.14	На кол-во раб. мест	8	5	5	5	шт	Б
12	Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New- York, Токуо, Moscow, город проведения	Размер таблички 20x7 см	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
13	Подставка для визиток	Пластиковая прозрачная	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	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	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	3	шт	Б
16	Органайзер для канцтоваров	Подставка для канцелярских	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б

		принадлежности, органайзер настольный								
17	Держатель для ручки	По стилю и цвету гармонирующий со стойкой	32.99.14	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
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	1	шт	Б
19	Часы/таймер для обратного отсчета времени	На усмотрение ОО	26.52.28	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	А
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	1	шт	Б
2	Блок для записей	Блок-кубик 90x90x90 мм для записей выполнен из белой офсетной бумаги	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
3	Стикеры	Бумага для заметок с клейким краем	17.29.11	На кол-во раб. мест	8	1	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	2	шт	Б
5	Кейхолдер/гостевая карта	Плотная бумага, карман для карты-ключа	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	2	4	6	шт	Б
6	Набор имитационных денежных купюр	Купюры достоинством 5000,	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б

		1000, 500, 100, 50. Каждая купюра имеет надпись: «Не является платежным средством»								
7	Ножницы канцелярские	Ножницы канцелярские с пластиковой ручкой	25.71.11.1 20	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
8	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
9	Степлер	На усмотрение ОО	25.99.23	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
10	Скобы для степлера	На усмотрение ОО	25.93.14	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
11	Подушка для смачивания пальцев	На усмотрение организации	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Предназначен для тушения горючих жидкостей, газов и электрооборудования	28.29.22	На всю площадку	-	2	2	2	шт	Б
2	Бутыль с водой для кулера	На усмотрения организатора	11.07.11	На всю площадку	-	2	2	2	шт	Б
3	Одноразовые стаканы	На усмотрения организатора	22.29.23	На кол-во участников	1	2	2	2	шт	Б
4	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	21.20.24	На всю площадку	-	2	2	2	шт	Б

		оказания работниками первой помощи пострадавшим с применением медицинских изделий»								
5	Мусорная корзина	Офисная, размер на усмотрение организатора	22.22.13	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
6	Мусорные мешки	35 л., рулон	22.22.11	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б

4. Инфраструктура рабочего места главного эксперта ДЭ									
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Количество			Единица измерения	Код зоны площадк и	
				ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ			
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, модель на усмотрение организатора	25.99.23	1	1	1	шт	В	
3	Файл-вкладыш с перфорацией,	A4	17.23.13	1	1	1	шт	В	

	упаковка								
4	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.2	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	
3	Мусорные мешки	усмотрение организатора	22.22.11	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	шт	В
2	Офисный стул	На усмотрение организатора (возможно размещения дополнительных стульев для членов ГЭК)	31.01.11	На 1 эксперта	-	1	1	1	шт	В
Перечень инструментов										
1	Не требуется	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Перечень расходных материалов										
1	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На 1 эксперта	-	1	1	1	шт	В
2	Карандаш	Карандаш черно графитный на усмотрение организатора	32.99.15	На 1 эксперта	-	1	1	1	шт	В
3	Ластик	Ластик на	22.19.73	На всех	-	1	1	1	шт	В

		усмотрение организатора		экспертов						
4	Коробка крепок	Скрепки из стали, модель 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.

4. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся главному эксперту.

5. 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.

6. 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 работников службы приема и размещения	ПА, ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 30 мин.
Модуль № 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 30 мин.
Модуль № 3: Организация и контроль текущей деятельности	ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	0 ч. 30 мин.

Текст задания 2:

Выполнить процедуру заселения гостя на иностранном языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита предоставляется в подготовительный день главному эксперту.

Необходимые приложения: нет

Текст задания 3:

Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита предоставляется в подготовительный день главному эксперту.

Необходимые приложения: нет

Текст задания 4:

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

Необходимые приложения:

Лист оценки операционной процедуры

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

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

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

Модуль № 2:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Выполнить процедуру бронирования в АСУ по письменной заявке на иностранном языке. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Пример заявки на бронирование, составленный на иностранных языках представлен в Приложении Б

Необходимые приложения: Пример заявки на бронирование Приложение Б

Приложение Б (Английский язык)

Dear Hotel reservation department!

I am planning a summer vacation together with my husband and child at this hotel.

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

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

Best regards, Anna Borado

(Немецкий язык) Sehr geehrte Damen und Herren der Reservierungsabteilung,

ich beabsichtige mit meinem Mann und meinem Kind die Sommerferien in Ihrem Hotel zu verbringen. Wir haben schon lange die Reise in die Heimat unserer Vorfahren geplant, aber es hat nicht geklappt.

Wir möchten am 25. Juli für 7 Tage kommen. Ich und mein Sohn brauchen Vollpension, mein Mann möchte im Hotel nur frühstücken. Er wird viel arbeiten und ich und unser Sohn werden uns erholen. Unser Kind ist 12 Jahre alt, deswegen brauchen wir ein Extrabett. Ich und mein Mann brauchen ein breites Bett, wünschenswert Kingsize. Dem Fahrplan nach werden wir früh am Morgen kommen, um 6 Uhr. Der Zug kommt um 5 Uhr an.

Wenn Sie alles, was in unserer Anfrage steht, uns zur Verfügung stellen könnten, wären wir Ihnen dankbar für die Bestätigung der Reservierung und der Rechnung.

Falls sich unsere Pläne ändern, teilen wir Ihnen unbedingt mit. Wir haben uns mit Regeln der Aufenthalt, die auf der Webseite stehen, bekannt gemacht. Dort ist alles über Anreise, Abreise und Bezahlung ganz klar.

Mit freundlichen Grüßen

Anna Borado

Текст задания 2:

Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования, а также таблица категорий номеров и цен приложение В

Необходимые приложения: Приложение В

Приложение В

1) тексты переписки:

Ответ сотрудника службы бронирования.

Уважаемая госпожа Ларина!

Благодарим Вас за выбор нашего отеля! Мы можем предложить Вам следующий вариант размещения в нашем отеле.

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

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

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

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

Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.

Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.

С уважением,

Марианна Веселкина

Отель _____

Запрос гостя на бронирование номера

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

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

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

Я планирую завтракать в отеле.

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

С уважением,

Ларина Полина

2) Категории номеров и тарифы

Rates			
Rooms type			Rack Rates
S	STANDARTsingle	Standard single	5 900,00 Р
ST	STANDART twin	Standard twin	7 900,00 Р
B	BUSINESS single ROOM	Business single	7 900,00 Р
BTД	BUSINESS twin/double ROOM	Business twin/double	8 900,00 Р
JS	Junior Suites	Junior Suites	10 900,00 Р
DLX	DELUX	Deluxe	11 900,00 Р
Extra bed			1000,00 Р
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	750,00 Р
HB		Half Board	2000,00 Р
FB		Full Board	2800,00 Р

Текст задания 3:

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Полет», номерной фонд которого – 98 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей KPI 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.

Необходимые приложения: Приложение Г

Приложение Г

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

06.06.2023	183980	98	0	74,00%		
07.06.2023	183750	98	0	74,00%		
08.06.2023	183760	98	0	60,00%		
09.06.2023	183770	98	0	60,00%		
10.06.2023	183780	98	0	56,00%		
11.06.2023	183790	98	0	60,00%		
12.06.2023	183700	98	1	61,22%		
13.06.2023	205830	98	1	61,22%		
14.06.2023	195740	98	1	57,14%		
15.06.2023	239870	98	1	61,22%		
16.06.2023	194340	98	1	75,51%		
17.06.2023	178900	98	1	75,51%		
18.06.2023	139850	98	1	59,18%		
19.06.2023	190860	98	2	58,33%		
20.06.2023	188360	98	2	58,33%		
21.06.2023	148720	98	2	64,58%		
22.06.2023	213740	98	2	77,08%		
23.06.2023	233440	98	2	91,08%		
24.06.2023	183740	98	2	81,25%		
25.06.2023	210460	98	2	58,33%		
26.06.2023	176350	98	2	62,50%		
27.06.2023	183740	98	2	62,50%		
28.06.2023	207460	98	2	58,33%		
29.06.2023	204840	98	2	72,92%		
30.06.2023	218470	98	2	58,33%		
За месяц						
Бюджет	6198713			69,00%	6398,83	4415,19
Разница %						

Модуль № 3:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Вид аттестации/уровень ДЭ:
ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Решить конфликтную ситуацию с гостем с позиции менеджера службы приема и размещения, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита предоставляется в подготовительный день главному эксперту.

Необходимые приложения: нет

Текст задания 2:

Осуществить анализ отчета ночного аудита Приложение Д. 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). Устная часть задания выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения».

После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:

1. При каком значении $Osc\%$ будет верно равенство $RevPAR=ADR$?
Обоснуйте ответ.
2. Сравнивая два года, какой день 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: нет

Manager - Flash

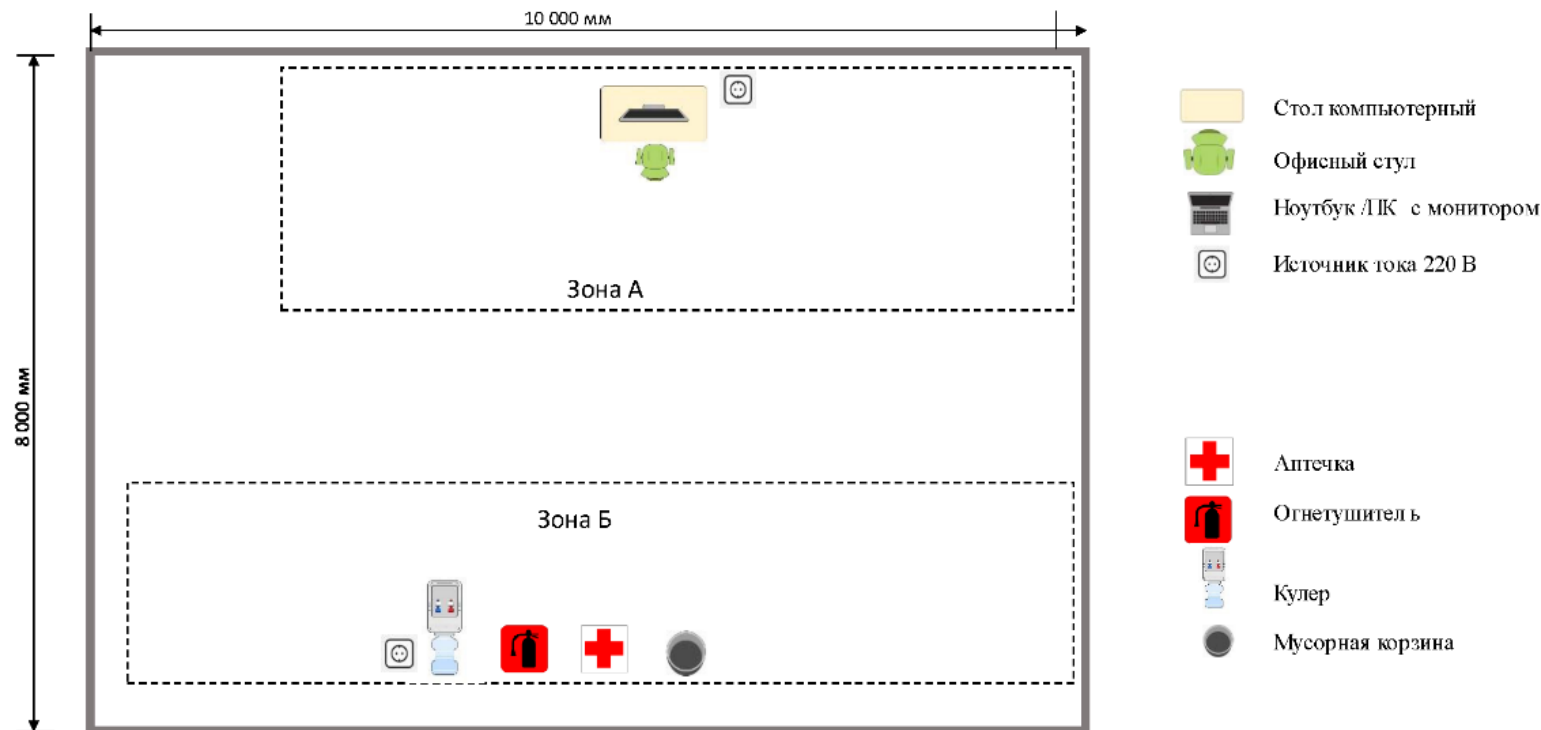
	2024		2024		2023		2023	
	DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH
Total Rooms in Hotel	251,00	502,00	30 873,00	251,00	502,00	30 622,00		
Rooms Occupied	127,00	230,00	15 322,00	146,00	261,00	15 920,00		
Total Rooms in Hotel minus OOO Rooms	205,00	377,00	27 292,00	184,00	331,00	25 136,00		
Available Rooms	124,00	272,00	15 551,00	105,00	241,00	14 702,00		
Available Rooms minus OOO Rooms	78,00	147,00	11 970,00	38,00	70,00	9 216,00		
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	127,00	230,00	15 322,00	146,00	261,00	15 919,00		
Rooms Occupied minus House Use	127,00	230,00	15 322,00	146,00	261,00	15 919,00		
Rooms Occupied minus Comp	127,00	230,00	15 322,00	146,00	261,00	15 920,00		
Day Use Rooms	0,00	0,00	6,00	0,00	0,00	18,00		
Out of Order Rooms	46,00	125,00	3 581,00	67,00	171,00	5 486,00		
Out of Service Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	88,00		
In-House Adults	240,00	432,00	24 463,00	272,00	481,00	24 506,00		
In-House Children	7,00	16,00	797,00	11,00	21,00	692,00		
Total In-House Persons	247,00	448,00	25 260,00	283,00	502,00	25 198,00		
Individual Persons In-House	59,00	140,00	11 612,00	82,00	167,00	13 768,00		
Block Persons In-House	188,00	308,00	13 648,00	201,00	335,00	11 430,00		
Member Persons In-House	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
VIP Persons In-House	7,00	14,00	1 326,00	8,00	15,00	2 647,00		
Individual Rooms In-House	34,00	80,00	7 352,00	47,00	96,00	8 354,00		
Block Rooms In-House	93,00	150,00	7 970,00	99,00	165,00	7 566,00		
Source Rooms In-House	13,00	30,00	2 949,00	27,00	50,00	4 258,00	44	
Company Rooms In-House	8,00	14,00	3 342,00	10,00	23,00	5 114,00		
Travel Agent Rooms In-House	108,00	184,00	7 849,00	113,00	190,00	6 673,00		
Group Rooms In-House	93,00	150,00	8 002,00	99,00	165,00	7 592,00		
Blocks In-House	8,00	13,00	725,00	7,00	13,00	524,00		
Birthdays In-House	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
% Rooms Occupied	50,60	45,82	49,63	58,17	51,99	51,99		
% Rooms Occupied minus Comp and House	50,60	45,82	49,63	58,17	51,99	51,99		

% Rooms Occupied minus Comp, House and 000	61,95	61,01	56,14	79,35	78,85	63,33
% Rooms Occupied minus Comp	50,60	45,82	49,63	58,17	51,99	51,99
% Rooms Occupied minus House	50,60	45,82	49,63	58,17	51,99	51,99
% Rooms Occupied minus Comp and 000	61,95	61,01	56,14	79,35	78,85	63,34
% Rooms Occupied minus House and 000	61,95	61,01	56,14	79,35	78,85	63,33
% Rooms Occupied minus 000	61,95	61,01	56,14	79,35	78,85	63,34
Revenue per available room per day minus 000	2 925,11	3 053,86	2 624,58	3 592,07	3 798,23	2 554,41
ADR	4 721,64	5 005,68	4 674,98	4 526,99	4 816,91	4 033,15
ADR minus Comp	4 721,64	5 005,68	4 674,98	4 526,99	4 816,91	4 033,15
ADR minus House	4 721,64	5 005,68	4 674,98	4 526,99	4 816,91	4 033,40
ADR minus Comp and House	4 721,64	5 005,68	4 674,98	4 526,99	4 816,91	4 033,40
Room Revenue	599 648,00	1 151 307,00	71 629 997,93	660 940,75	1 257 214,50	64 207 729,75
Food And Beverage Revenue	841 875,00	1 028 617,50	38 798 312,00	165 035,00	679 855,58	31 459 105,43
Other Revenue	208,33	-4 550,00	4 600 444,67	1 243,33	19 379,17	5 291 540,50
Total Revenue	1 441 731,33	2 175 374,50	115 028 754,60	827 219,08	1 956 449,25	100 958 375,69

Приложение № 2 к Тому 1
оценочных материалов

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 администратора Модулей 1,2,3 (Фронт-офис). Зона Б

