

ОГБПОУ Большенагаткинский ТТиС

Педагогическим советом техникума

от 29 октября 2025 г.

И.о. директора техникума

О.Ю.Мынина

29 октября 2025 г.

СОГЛАСОВАНО

ООО «Отель в Ульяновске»
г. Ульяновск АД
«29» октября 2025 г.



ПРОГРАММА

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

по специальности среднего профессионального образования
(программа подготовки специалистов среднего звена)

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Уровень подготовки: базовый

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

село Большое Нагаткино
2025 г.

Программа ГИА разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Составители:

1. Вершинская Екатерина Валерьевна – заместитель директора по УПР
2. Мулянова Людмила Юрьевна - преподаватель.
3. Балакина Лариса Николаевна – зав. практикой.

Рассмотрена на заседании ЦМК протокол № 2 от 16 октября 2025 г.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
1. Паспорт программы государственной итоговой аттестации.....	4
1.1. Нормативные правовые документы и локальные акты, регулирующие вопросы организации и проведения государственной итоговой аттестации.....	4
1.2. Цель и задачи государственной итоговой аттестации.....	4
1.3. Формы государственной итоговой аттестации.....	6
1.4. Объем времени на проведение государственной итоговой аттестации.....	6
1.5. Сроки проведения государственной итоговой аттестации.....	7
2. Основные правила организации и проведения государственной итоговой аттестации.....	7
2.1. Порядок подготовки проведения ГИА.....	7
2.2. Порядок организации и проведения демонстрационного экзамена.....	9
2.3. Порядок организации и проведения защиты дипломной работы.....	12
2.4. Порядок оценивания результатов ГИА.....	15
2.5. Порядок подачи и рассмотрения апелляций.....	18
2.6. Особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов.....	19
3. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации.....	20
3.1. Комплект оценочной документации демонстрационного экзамена.....	20
4. Приложение.....	21

Пояснительная записка

Программа государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) является частью образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Государственная итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы среднего профессионального образования.

Государственная итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

1. Паспорт программы государственной итоговой аттестации

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

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с:

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании);

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552);

Приказом Министерства Просвещения РФ от 24.08.2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями);

Приказом Минпросвещения РФ от 08.11.2021 года (с изм. и доп. от 22.11.2024) № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

Приказом Минобрнауки России N 885, Минпросвещения России N 390 от 05.08.2020 «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся»);

Приказом Минпросвещения России от 17.05.2022 №336 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования и установлении соответствия отдельных профессий и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. N 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования»;

Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 27 апреля 2024 г. N 289 «О внесении изменений в перечни профессий и специальностей среднего профессионального образования и соответствия отдельных профессий, и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования»;

1.2. Цель и задачи государственной итоговой аттестации

1.2.1. Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения выпускниками ООП соответствующим требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2.2. Результатом освоения образовательной программы является освоение основных видов деятельности:

организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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

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

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.

1.2.5. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее — ОК):

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

ОК 02. 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.

1.3. Формы государственной итоговой аттестации

1.3.1. Государственная итоговая аттестация выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

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

1.3.3. Демонстрационный экзамен проводится по базовому уровню:

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

1.3.4. Дипломная работа направлена на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

1.3.5. Дипломная работа предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником работы, демонстрирующей уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

1.3.6. Темы дипломной работы определяются образовательной организацией, работодателями, согласовываются на заседании соответствующей направлению обучения цикловой комиссии и утверждаются директором техникума. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

1.3.7. Тематика дипломной работы должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость в прикладной отрасли; отвечать современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики, культуры и образования и соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

1.3.8. Для подготовки дипломной работы выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку. Закрепление за выпускниками тем дипломных работ, назначение руководителей и консультантов осуществляется распорядительным актом образовательной организации (приказом директора).

1.4. Объем времени на проведение государственной итоговой аттестации

Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации определяется в соответствии с ФГОС СПО и учебными планами по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка) составляет 6 (шесть) недель.

1.5. Сроки проведения государственной итоговой аттестации

Сроки проведения государственной итоговой аттестации определяются в соответствии с учебными планами по специальности 43.02.14 Гостиничное дело на подготовку дипломного проекта отводится 4 недели: с 18 мая по 14 июня;

- демонстрационный экзамен проводится с 1 по 4 июня.
- защита дипломной работы с 19 по 28 июня.

Дополнительные сроки заседания государственных экзаменационных комиссий (далее – ГЭК) организуются в установленные техникумом сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления обучающимся, не проходившим ГИА по уважительной причине.

Обучающимся, не проходившим ГИА по уважительной причине, предоставляется возможность пройти ГИА без отчисления из техникума.

Обучающимся, не прошедшим ГИА или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы по программе подготовки (или) отчисленным из техникума, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому техникумом.

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 обучающийся, не прошедший ГИА по неуважительной причине или получивший на ГИА неудовлетворительную оценку, восстанавливается в техникуме на период времени, установленный техникумом самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения ГИА соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования (далее – ОП СПО).

Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается техникумом не более двух раз.

Для лиц, подавших апелляцию о нарушении порядка проведения ГИА или несогласии с ее результатами, предоставляется возможность пройти ГИА в дополнительные сроки, установленные техникумом.

2. Основные правила организации и проведения государственной итоговой аттестации

2.1. Порядок подготовки проведения ГИА

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Допуск к ГИА оформляется приказом директора техникума на основании результатов учебной деятельности, прохождения учебной, производственной и (или) преддипломной практик.

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

Не позднее чем за 30 календарных дней до начала ГИА распоряжением директора техникума утверждается расписание ГИА, в котором указываются даты, время, место проведения ГИА и доводится до сведения обучающихся, председателей и членов ГЭК и АК, секретарей ГЭК, руководителей и консультантов дипломной работы путем размещения на официальном сайте и стенде в образовательной организации.

Перечень документов к проведению ГИА:

- Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности.
- Приказ директора о проведении государственной итоговой аттестации.
- Приказ директора об утверждении состава ГЭК.
- Приказ директора об утверждении состава АК.
- График проведения государственной итоговой аттестации.
- Приказ Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области о назначении председателей государственной экзаменационной комиссии.
- Приказ директора о допуске выпускников к государственной итоговой аттестации.

- Приказ директора об утверждении тем дипломных работ.
- Приказ директора о закреплении тем дипломных работ за выпускниками выпускной группы.
- Программа государственной итоговой аттестации по специальности
- Дипломные работы.
- Сводная ведомость итоговых оценок.
- Зачетные книжки выпускников.
- Бланк протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.
- Протокол ознакомления выпускников с Программой проведения ГИА, Планом проведения демонстрационного экзамена.
- Оценочные материалы.
- Экзаменационные ведомости.
- Оценочные листы для членов ГЭК.

2.1.1. В целях определения соответствия результатов освоения выпускниками имеющей государственную аккредитацию образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело ГИА проводится государственной экзаменационной комиссией (далее - ГЭК).

ГЭК формируется из числа педагогических работников образовательной организации, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе:

- педагогических работников;
- представителей организаций-партнеров, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники. Состав ГЭК утверждается приказом директора техникума и действует в течение одного календарного года.

В состав ГЭК входят председатель ГЭК, заместитель председателя ГЭК и члены ГЭК. ГЭК возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность

ГЭК, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель ГЭК утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) по представлению образовательной организации Министерством просвещения и воспитания Ульяновской области.

Председателем ГЭК образовательной организации утверждается лицо, не работающее в образовательной организации, из числа: руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники; представителей работодателей или их объединений, организаций-партнеров, включая экспертов, при условии, что направление деятельности данных представителей соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Руководитель образовательной организации является заместителем председателя ГЭК.

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

Экспертная группа создается по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, по которой проводится ДЭ.

2.1.3. 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 ДЭ и не участвует в оценивании результатов ГИА.

2.1.4. ДЭ проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, разрабатываемые федеральным оператором, осуществляющим организационно-техническое и информационное обеспечение прохождения выпускниками ГИА в форме ДЭ

Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения ДЭ, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, примерный план застройки площадки ДЭ, требования к составу экспертных групп, условия привлечения добровольцев (волонтеров) (при необходимости), инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий.

Задание ДЭ включает **базовый уровень**.

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

2.2. Порядок организации и проведения демонстрационного экзамена (далее – ДЭ).

ДЭ проводится с использованием комплектов оценочной документации, включенных в Программу ГИА по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Комплект оценочной документации, представляет собой

- а) комплекс требований для проведения ДЭ;
- б) перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания;
- в) план застройки площадки ДЭ;
- г) требования к составу экспертных групп;
- д) инструкцию по технике безопасности;
- е) образец задания.

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

Комплекты оценочной документации предназначены для оценки выполнения заданий ДЭ продолжительностью до 8 часов в день.

Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

2.2.2. ДЭ проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее - ЦПДЭ), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с комплектом оценочной документации.

ЦПДЭ располагается на территории ОГБПОУ «Ульяновский техникум отраслевых технологий и дизайна».

ЦПДЭ обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы.

2.2.3. Выпускники проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

2.2.4. Место расположения ЦПДЭ, дата и время начала проведения ДЭ, расписание сдачи экзаменов в составе экзаменационных групп, планируемая продолжительность проведения ДЭ, технические перерывы в проведении демонстрационного экзамена определяются планом проведения ДЭ, утверждаемым ГЭК совместно с ЦПДЭ не позднее чем за двадцать календарных дней до даты проведения ДЭ.

ЦПДЭ знакомит с планом проведения ДЭ выпускников, сдающих ДЭ и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ в срок не позднее чем за пять рабочих дней до даты проведения экзамена.

2.2.5. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, обеспечивают проведение ДЭ в соответствии с комплектом оценочной документации.

2.2.6. За 45 календарных дней до даты проведения ДЭ ЦПДЭ подлежит обследованию представителем органов исполнительной власти и/или региональным оператором на предмет соответствия условиям, установленным комплектом оценочной документации.

ЦПДЭ может быть дополнительно обследован федеральным оператором на предмет соответствия условиям, установленным комплектом оценочной документации, в том числе в части наличия расходных материалов.

2.2.7. Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, выпускников, а также технического эксперта, назначаемого Областного государственного бюджетного

профессионального образовательного учреждения «Новоспаский технологический техникум», ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий ДЭ, 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.

2.2.8. Выпускники 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.

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

2.2.10. В день проведения ДЭ в ЦПДЭ присутствуют:

- а) директор ОГБПОУ «Ульяновский техникум отраслевых технологий и дизайна»;
- б) не менее одного члена ГЭК, не считая членов экспертной группы;
- в) члены экспертной группы;
- г) главный эксперт;
- д) представители организаций-партнеров (по согласованию с образовательной организацией);
- е) выпускники;
- ж) технический эксперт;
- з) представитель образовательной организации, ответственный за сопровождение выпускников к ЦПДЭ (при необходимости);
- и) тьютор (ассистент), оказывающий необходимую помощь выпускнику из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов, инвалидов (далее - тьютор (ассистент) (при необходимости).

В случае отсутствия в день проведения ДЭ в центре проведения экзамена лиц, указанных в настоящем пункте, решение о проведении ДЭ принимается главным экспертом, о чем главным экспертом вносится соответствующая запись в протокол проведения ДЭ.

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

2.2.11. В день проведения ДЭ в центре проведения ДЭ могут присутствовать:

- а) должностные лица Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области (по решению указанного органа);
- б) представители федерального оператора (по согласованию с образовательной организацией);
- в) медицинские работники (по решению ОГБПОУ «Ульяновский техникум отраслевых технологий и дизайна», на территории которого располагается ЦПДЭ);
- г) представители организаций-партнеров (по решению таких организаций по согласованию с образовательной организацией).

Указанные в настоящем пункте лица присутствуют в центре проведения ДЭ в день проведения ДЭ на основании документов, удостоверяющих личность.

2.2.12. Лица, присутствующие в центре проведения ДЭ, обязаны:

- соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований;
- пользоваться средствами связи исключительно по вопросам служебной необходимости, в том числе в рамках оказания необходимого содействия главному эксперту;
- не мешать и не взаимодействовать с выпускниками при выполнении ими заданий, не передавать им средства связи и хранения информации, иные предметы и материалы.

2.2.13. Члены ГЭК, не входящие в состав экспертной группы, наблюдают за ходом проведения демонстрационного экзамена и вправе сообщать главному эксперту о выявленных фактах нарушения Порядка.

2.2.14. Члены экспертной группы осуществляют оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена самостоятельно.

2.2.15. Главный эксперт вправе давать указания по организации и проведению ДЭ, обязательные для выполнения лицами, привлеченными к проведению ДЭ, и выпускникам, удалять из центра проведения ДЭ лиц, допустивших грубое нарушение требований Порядка, требований охраны труда и безопасности производства, а также останавливать, приостанавливать и возобновлять проведение ДЭ при возникновении необходимости устранения грубых нарушений требований Порядка, требований охраны труда и производственной безопасности.

Главный эксперт может делать заметки о ходе ДЭ.

Главный эксперт обязан находиться в ЦПДЭ до окончания ДЭ, осуществлять контроль за соблюдением лицами, привлеченными к проведению ДЭ, выпускниками требований Порядка.

2.2.16. При привлечении медицинского работника образовательного учреждения, на базе которой организован ЦПДЭ, обязана организовать помещение, оборудованное для оказания первой помощи и первичной медико-санитарной помощи.

2.2.17. Технический эксперт вправе:

- наблюдать за ходом проведения ДЭ;
- давать разъяснения и указания лицам, привлеченным к проведению ДЭ, выпускникам по вопросам соблюдения требований охраны труда и производственной безопасности;
- сообщать главному эксперту о выявленных случаях нарушений лицами, привлеченными к проведению ДЭ, выпускниками требований охраны труда и требований производственной безопасности, а также невыполнения такими лицами указаний технического эксперта, направленных на обеспечение соблюдения требований охраны труда и производственной безопасности; останавливать в случаях, требующих немедленного решения, в целях охраны жизни и здоровья лиц, привлеченных к проведению демонстрационного экзамена, выпускников действия выпускников по выполнению заданий, действия других лиц, находящихся в центре проведения ДЭ с уведомлением главного эксперта.

2.2.18. Представитель техникума располагается в изолированном от ЦПДЭ помещении.

2.2.19. Техникум обязан не позднее чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в проведении ДЭ тьютора (ассистента).

2.2.20. Выпускники вправе:

- пользоваться оборудованием центра проведения ДЭ, необходимыми материалами, средствами обучения и воспитания в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации, задания ДЭ;
- получать разъяснения технического эксперта по вопросам безопасной и бесперебойной эксплуатации оборудования центра проведения ДЭ;
- получить копию задания ДЭ на бумажном носителе.

2.2.21. Выпускники обязаны:

- во время проведения ДЭ не пользоваться и не иметь при себе средства связи, носители информации, средства ее передачи и хранения, если это прямо не предусмотрено комплектом оценочной документации;
- во время проведения ДЭ использовать только средства обучения и воспитания, разрешенные комплектом оценочной документации;
- во время проведения ДЭ не взаимодействовать с другими выпускниками, экспертами, иными лицами, находящимися в центре проведения ДЭ, если это не предусмотрено комплектом оценочной документации и заданием ДЭ.

2.2.22. Выпускники могут иметь при себе лекарственные средства и питание, прием которых осуществляется в специально отведенном для этого помещении согласно плану проведения ДЭ за пределами ЦПДЭ.

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

2.2.24. В соответствии с планом проведения ДЭ главный эксперт знакомит выпускников с заданиями, передает им копии заданий ДЭ.

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

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

2.2.26. Время начала ДЭ фиксируется в протоколе проведения ДЭ, составляемом главным экспертом по каждой экзаменационной группе.

После объявления главным экспертом начала ДЭ выпускники приступают к выполнению заданий ДЭ.

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

2.2.28. ЦПДЭ могут быть оборудованы средствами видеонаблюдения, позволяющими осуществлять видеозапись хода проведения демонстрационного экзамена. Видеоматериалы о проведении ДЭ в случае осуществления видеозаписи подлежат хранению в образовательной организации не менее одного года с момента завершения ДЭ.

2.2.29. Явка выпускника, его рабочее место, время завершения выполнения задания ДЭ подлежат фиксации главным экспертом в протоколе проведения ДЭ. В случае удаления из ЦПДЭ выпускника, лица, привлеченного к проведению ДЭ, или присутствующего в ЦПДЭ, главным экспертом составляется акт об удалении.

2.2.30. Результаты ГИА выпускника, удаленного из ЦПДЭ, аннулируются ГЭК, и такой выпускник признается ГЭК не прошедшим ГИА по неуважительной причине.

2.2.31. Главный эксперт сообщает выпускникам о течении времени выполнения задания ДЭ каждые 60 минут, а также за 30 и 5 минут до окончания времени выполнения задания. После объявления главным экспертом окончания времени выполнения заданий выпускники прекращают любые действия по выполнению заданий ДЭ.

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

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

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

2.3. Порядок организации и проведения защиты дипломной работы

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

2.3.2. Тематика дипломных работ определяется образовательной организацией. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

2.3.3. Для подготовки дипломной работы выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

2.3.4. Закрепление за выпускниками тем дипломных работ, назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом директора техникума.

2.3.5. На проведение ГИА согласно учебному плану и в соответствии с календарным учебным графиком отводится 6 недель с 18.05.2026 г. по 28.06.2026 г.

в том числе:

с 18 по 31 мая и с 5 по 18 июня 2026 г. на подготовку к защите выпускной квалификационной работы,

с 19.06.2026 г. по 28.06.2026 г. на защиту ВКР.

2.3.6. Темы дипломных работ разрабатываются ведущими преподавателями совместно со специалистами профильных предприятий или организаций, и рассматриваются соответствующими цикловыми комиссиями.

2.3.7. Темы дипломных работ должны отвечать современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики, должны быть актуальными и иметь научно - практическую направленность. Количество предложенных тем не должно быть меньше числа студентов выпускаемой группы.

2.3.8. Студенту предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Выбор темы осуществляется исходя из интереса к проблеме, возможности получения фактических данных, а также наличия специальной научной литературы.

2.3.9. Тематика дипломных работ и календарный план выполнения и защиты в соответствии с учебным планом по специальности прилагаются (приложение №1, №2).

Необходимо ознакомить студентов в срок до 15.12.2025г. с программой ГИА, требованиями к ВКР, критериями оценки выполнения и защиты ВКР, тематикой дипломных работ, календарным планом выполнения и защиты ВКР (приложение №3). Ответственный – классный руководитель.

2.3.10. Закрепление тем дипломных работ произвести на основании заявления студентов (приложение №4).

2.3.11. Структура дипломной работы, её содержание, требования к оформлению регламентируются Положением об организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы СМК-ОП.4.1-3.25-2016 и методическими указаниями по выполнению дипломной работы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

2.3.12. Структурное построение и содержание составных частей ВКР зависит от тематики ВКР.

Во введении обосновывается актуальность и практическая значимость выбранной темы, формулируются цель и задачи.

При работе над аналитической частью определяются объект и предмет ВКР, круг рассматриваемых проблем. Проводится обзор используемых источников, обосновывается выбор применяемых методов, технологий.

Работа выпускника над теоретической частью позволяет руководителю оценить следующие общие компетенции (ОК):

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей специальности, проявлять к ней устойчивый интерес;

- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Работа над основной частью, содержащей аналитическое и практическое обоснование принятых в дипломной работе решений позволяет руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций (ОК):

- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

- владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий

- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Заключение содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. Работа над ВКР в целом позволяет руководителю, а в последующем и членам ГЭК оценить уровень приобретенных знаний, умений, сформированность элементов общих и профессиональных

компетенций выпускника в соответствии с требованиями ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

2.3.13. На ГИА выпускник представляет портфолио индивидуальных образовательных достижений, свидетельствующий об оценках квалификации выпускника. Портфолио достижений также может включать отчет о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы).

2.3.14. Основными функциями руководителя дипломной работы являются:
разработка задания на подготовку дипломной работы;
разработка совместно с обучающимися плана дипломной работы;
оказание помощи обучающемуся в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения дипломной работы;
консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы;
оказание помощи обучающемуся в подборе необходимых источников;
контроль хода выполнения дипломной работы в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения руководителем и обучающимся хода работ;
оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты дипломной работы;
предоставление письменного отзыва на дипломную работу.

2.3.15. К каждому руководителю может быть одновременно прикреплено не более 8 студентов. На консультации для каждого студента должно быть предусмотрено два часа в неделю.

2.3.16. Не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики студенту выдается задание на дипломную работу (приложение № 5)

2.3.17. Задания на дипломную работу сопровождаются консультацией, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем проекта, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей работы.

2.3.18. Руководитель контролирует выполнение студентом нормативных требований по структуре, содержанию, оформлению дипломной работы.

2.3.19. После представления студентом итогового варианта дипломной работы руководитель подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает в учебную часть. В отзыве должны быть отражены рекомендации к допуску / не допуску к защите дипломной работы. Структура написания отзыва прилагается (приложение №6)

Рекомендовано в период с 8 по 14 июня 2026 года организовать предварительную защиту ВКР.

2.3.20. Общее руководство и контроль за ходом выполнения ВКР осуществляет Вершинская Е.В. – заместитель директора по учебно-производственной работе.

2.3.21. На период выполнения ВКР заместителю директора по УР Любавиной Т.Ю. составить расписание консультаций.

2.3.22. Выполненные дипломные работы рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателями образовательных учреждений, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой выпускных квалификационных работ.

2.3.23. Рецензенты дипломных работ назначаются приказом директора.

2.3.24. Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости проекта;
- оценку образовательных достижений (сформированность ПК)
- оценку дипломной работы.

Структура написания рецензии прилагается (приложение №7)

2.3.25. Содержание рецензии доводится до сведения студента не позднее, чем за день до защиты дипломной работы.

2.3.26. Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается.

2.3.27. Заместитель директора по учебно-производственной работе Вершинская Е.В. по-

сле ознакомления с отзывом руководителя и рецензией решает вопрос о допуске студента к защите и передает дипломные работы ГЭК.

2.3.28. Для проведения ГИА выпускников техникума по специальности 43.02.14 Гостиничное дело Распоряжением Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области будет назначен председатель ГЭК и приказом по техникуму будет создана ГЭК.

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

2.3.30. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (не более 10-15 минут), чтение заключения и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

2.4. Порядок оценивания результатов ГИА

2.4.1. Результаты проведения ГИА оцениваются с проставлением одной из отметок:

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» - и объявляются в тот же день после оформления протоколов заседаний ГЭК.

2.4.2. При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу выпускной работы;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя.
- степень самостоятельности изложения проблемы;
- глубина и всесторонность исследования темы;
- творческий подход к решению поставленных вопросов;
- широта охвата специальной литературы;
- использование материалов прессы, законодательства, бухгалтерской практики и других источников;
- логичность изложения материала;
- грамотность, ясность и доступность изложения студентом своих мыслей, соблюдение правил оформления дипломного проекта;
- содержание и форма защиты;
- мнение руководителя и рецензента;
- оформление дипломной работы.

Результаты защиты дипломных работ определяется оценками:

- «отлично»;
- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;
- «неудовлетворительно»;

которые заносятся в протоколы заседания ГЭК и объявляются в день защиты дипломной работы.

2.4.3. Для оценки образовательных достижений (сформированности ОК и ПК) при выполнении ВКР используются:

- оценочные карты образовательных достижений, разработанные для каждого студента (приложение № 8);
- матрица оценок по результатам выполнения и защиты ВКР (приложение № 9);
- матрица оценок по результатам неформального обучения (приложение № 10).

2.4.4. Оценка **«отлично»** выставляется в том случае, если:

- содержание работы соответствует выбранной специальности и теме работы;
- работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной;
- дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению;
- показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и

нормативных документах по данной проблеме;

- проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;
- теоретические положения органично сопряжены с практикой;
- даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы;

- в работе широко используются материалы исследования, проведенного автором самостоятельно или в составе группы (в отдельных случаях допускается опора на вторичный анализ имеющихся данных);

- в работе проведен количественный анализ проблемы, который подкрепляет теорию и иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования;

- широко представлена библиография по теме работы;
- приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;
- по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям.

2.4.5. Оценка «хорошо»:

- тема соответствует специальности;
- содержание работы в целом соответствует дипломному заданию;
- работа актуальна, написана самостоятельно;
- дан анализ степени теоретического исследования проблемы;
- основные положения работы раскрыты на достаточном теоретическом уровне;
- теоретические положения сопряжены с практикой;
- представлены количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;
- практические рекомендации обоснованы;
- приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями дипломной работы;

- составлена библиография по теме работы.

2.4.6. Оценка «удовлетворительно»:

- работа соответствует специальности;
- имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;
- исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью;
- нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;
- в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований;
- теоретические положения слабо увязаны с практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;
- содержание приложений не освещает решения поставленных задач.

2.4.7. Оценка «неудовлетворительно»:

- тема работы не соответствует специальности;
- содержание работы не соответствует теме;
- работа содержит существенные теоретические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений.

2.4.8. Заседания государственной экзаменационной комиссии протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка дипломной работы, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии (приложение № 12) Протоколы заседаний ГЭК подписываются председателем, заместителем председателя, ответственным секретарем и членами комиссии. Рабочим документом членов ГЭК является протокол защиты ВКР (приложение № 11).

2.4.9. Студенту, имеющему оценку «отлично», включая ГИА, не менее чем по 75 процентам учебных дисциплин (модулей), практик, курсовых работ (проектов) учебного плана, оценку «хорошо» по остальным дисциплинам, выдается диплом с отличием.

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

2.4.11. Баллы за выполнение заданий ДЭ выставляются в соответствии со схемой начис-

ления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации.

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

Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки:

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания ДЭ, принимается за 100%.

Перевод баллов в оценку осуществляется на основе таблицы утвержденной приказом директора техникума. (Приложение 13)

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

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

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

2.4.16. Оригинал протокола проведения ДЭ передается на хранение в образовательную организацию в составе архивных документов.

2.4.17. В случае досрочного завершения ГИА выпускником по независящим от него причинам результаты ГИА оцениваются по фактически выполненной работе, или по заявлению такого выпускника ГЭК принимается решение об аннулировании результатов ГИА, а такой выпускник признается ГЭК не прошедшим ГИА по уважительной причине.

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

2.4.19. Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК, в случае его отсутствия заместителем ГЭК и секретарем ГЭК и хранится в архиве образовательной организации.

2.4.20. Выпускникам, не прошедшим ГИА по уважительной причине, в том числе не явившимся для прохождения ГИА по уважительной причине (далее - выпускники, не прошедшие ГИА по уважительной причине), предоставляется возможность пройти ГИА без отчисления из образовательной организации.

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

2.4.22. Выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине, в том числе не явившиеся для прохождения ГИА без уважительных причин (далее - выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине) и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, могут быть допущены образовательной организацией для повторного участия в ГИА не более двух раз.

2.4.23. Дополнительные заседания ГЭК организуются в установленные образовательной организацией сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления выпускником, не прошедшим ГИА по уважительной причине. Выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине, и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, отчисляются из образовательной организации и проходят ГИА не ранее чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые. Для прохождения ГИА выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине, и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, восстанавливаются в образовательной организации на период времени, установленный образовательной организацией самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным

графиком для прохождения ГИА соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

2.5. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

2.5.1. По результатам ГИА выпускник имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, Порядка и (или) несогласии с результатами ГИА (далее - апелляция).

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

2.5.3. Апелляция о нарушении Порядка подается непосредственно в день проведения ГИА, в том числе до выхода из центра проведения экзамена.

2.5.4. Апелляция о несогласии с результатами ГИА подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов ГИА.

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

2.5.6. Состав апелляционной комиссии утверждается наименованием образовательной организацией одновременно с утверждением состава ГЭК.

2.5.7. Апелляционная комиссия состоит из председателя апелляционной комиссии, не менее пяти членов апелляционной комиссии и секретаря апелляционной комиссии из числа педагогических работников наименования образовательной организации, не входящих в данный учебный год в состав ГЭК.

2.5.8. Председателем апелляционной комиссии может быть назначено лицо из числа руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, представителей организаций-партнеров или их объединений, при условии, что направление деятельности данных представителей соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, при условии, что такое лицо не входит в состав ГЭК.

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

2.5.10. На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК, а также главный эксперт при проведении ГИА в форме ДЭ.

2.5.11. При проведении ГИА в форме ДЭ по решению председателя апелляционной комиссии к участию в заседании комиссии могут быть также привлечены члены экспертной группы, технический эксперт.

2.5.12. По решению председателя апелляционной комиссии заседание апелляционной комиссии может пройти с применением средств видео, конференцсвязи, а равно посредством предоставления письменных пояснений по поставленным апелляционной комиссией вопросам.

2.5.13. Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны при себе иметь документы, удостоверяющие личность.

2.5.14. Рассмотрение апелляции не является пересдачей ГИА.

2.5.15. При рассмотрении апелляции о нарушении Порядка апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из следующих решений: об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях Порядка не подтвердились и (или) не повлияли на результат ГИА; об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях Порядка подтвердились и повлияли на результат ГИА. В последнем случае результаты проведения ГИА подлежат аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для реализации решения апелляционной комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти ГИА в дополнительные сроки, установленные образовательной организацией без отчисления такого выпускника из наименования образовательной организации в срок не более четырех месяцев после подачи апелляции.

2.5.16. В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при прохождении демонстрационного экзамена, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, протокол проведения демонстрационного экзамена, письменные ответы выпускника (при их наличии), результаты работ выпускника, подавшего апелляцию, видеозаписи хода проведения демонстрационного экзамена (при наличии).

2.5.17. В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата ГИА либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата ГИА. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов ГИА выпускника и выставления новых результатов в соответствии с мнением апелляционной комиссии. Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

2.5.18. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

2.5.19. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем (заместителем председателя) и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве наименования образовательной организации.

2.6. Особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов

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

2.6.2. При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение ГИА для выпускников с ограниченными возможностями здоровья, выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении ГИА;

- присутствие в аудитории, центре проведения экзамена тьютора, ассистента, оказывающих выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с членами ГЭК, членами экспертной группы);

- пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

2.6.3. Дополнительно при проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья, выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов:

а) для слепых:

задания для выполнения, а также инструкция о порядке ГИА, комплект оценочной документации, задания демонстрационного экзамена оформляются рельефноточечным шрифтом по системе Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

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

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

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

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме;

д) также для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов создаются иные специальные условия проведения ГИА в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии (далее - ПМПК), справкой, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной федеральным государственным учреждением медикосоциальной экспертизы (далее - справка).

2.6.4. Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА подают в образовательную организацию письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА с приложением копии рекомендаций ПМПК, а дети-инвалиды, инвалиды - оригинала или заверенной копии справки, а также копии рекомендаций ПМПК при наличии.

3. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации

3.1. Комплект оценочной документации демонстрационного экзамена

Оценочные материалы демонстрационного экзамена утверждаются ФГБОУ ДПО ИРПО ежегодно до 1 октября года, предшествующего году проведения ДЭ и публикуются на сайте <https://bom.firpo.ru/Public>. Оценочные материалы демонстрационного экзамена представлены в Приложении к данной программе.

Темы дипломных работ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1. Анализ технологии бронирования гостиничных услуг (на примере гостиницы)
2. Выявление способов повышения эффективности бронирования гостиничных номеров
3. Управление конфликтами в гостиничном сервисе
4. Управление лояльностью персонала гостиничного предприятия
5. Оптимизация процессов по предоставлению услуг питания в номерах - Room-service (на примере конкретной гостиницы)
6. Анализ эффективности работы ресторана в отеле (на примере конкретной гостиницы)
7. Этикет и его роль в сервисной деятельности (на примере конкретной гостиницы)
8. Формирование программы «Постоянный гость» (на примере конкретной гостиницы)
9. Организация и обеспечение безопасности проживающих в гостиницах (на примере конкретной гостиницы)
10. Разработка комплекса мероприятий по усовершенствованию работы службы приема и размещения гостей в гостинице (на примере)
11. Разработка технологии предоставления конференц-услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
12. Организация и функционирование административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)
13. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе (на примере конкретной гостиницы)
14. Организация работы службы хаускипинга (на примере конкретной гостиницы)
15. Оптимизация взаимодействия служб гостиницы (на примере конкретной гостиницы)
16. Совершенствование технологии обслуживания номерного фонда (на примере конкретной гостиницы)
17. Внешний вид и культура речи горничных (на примере конкретной гостиницы)
18. Особенности обслуживания в отелях четыре звезды в процессе проживания (на примере конкретной гостиницы)
19. Особенности управления малыми гостиницами (B&B, мини-отели) (на примере конкретной гостиницы)
20. Технология выполнения различных видов уборочных работ (на примере конкретной гостиницы)
21. Организация работы прачечной и химчистки гостиницы (на примере конкретной гостиницы)
22. Маркетинговые технологии в продвижении гостиничных услуг сетевых отелей
23. Оценка сильных и слабых сторон работы службы приема и размещения гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)
24. Эффективность использования автоматизированной системы управления в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
25. Информационно-коммуникационные технологии в гостиничном бизнесе (на примере конкретной гостиницы)

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН выполнения и защиты дипломной работы в соответствии с учебным
планом на 2025-2026учебный год**

Этапы или разделы работы		Срок начала выполнения дипломной работы	Срок сдачи выполненной дипломной работы
1	Введение	06.04.2026	19.04.2026
2	1 ГЛАВА	20.04.2026	03.05.2026
3	2 ГЛАВА	04.05.2026	17.05.2026
4	3 ГЛАВА	18.05.2026	31.05.2026
5	Заключение	01.06.2026	05.06.2026
6	Оформление дипломной работы	05.06.2026	
7	Предоставление дипломной работы для регистрации	06.06.2026	
8	Отзыв руководителя	06.06.2026	
9	Направление на рецензирование	08.06.2026	
10	Предварительная защита	с 10.06.2026 по 14.06.2026	
11	Получение допуска к защите дипломной работы	не позднее 14.06.2026	
12	Защита дипломных работ	с 15.06.2026 по 28.06.2026	

[illegible]

Подпись	Расшифровка подписи
---------	---------------------

Образец заявления о закреплении темы дипломной работы
ОГБПОУ Большенагаткинский ТТиС

И.о. директора техникума О.Ю. Мыниной
студента 4 курса
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

(Ф.И.О. дипломника)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу назначить руководителем _____ ВКР преподавателя профессиональных дисциплин _____
(Ф.И.О. руководителя)

и утвердить тему дипломного проекта _____

«___» _____ 20____ г.

(подпись дипломника)

ОГБПОУ Большенагаткинский ТТиС

СОГЛАСОВАНО

Указывается представитель работодателя

« ____ » _____ 20 ____ г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УПР

Е.В.Вершинская

« ____ » _____ 20 ____ г.

МП

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу по специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»

(наименование специальности)

1. Студент (ка) _____

(фамилия, имя, отчество)

2. Тема работы _____

3. Срок сдачи законченной работы: _____

4. Исходные данные по работе: перечисляется нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельности объекта исследования.

5. Перечень подлежащих разработке вопросов: _____

6. Перечень графического материала (при необходимости):

7. Дата выдачи задания:

Подпись студента: _____

Подпись руководителя выпускной квалификационной работы: _____

Рассмотрено на заседании ЦМК « ____ » _____ 20 ____ г. протокол № ____

Председатель ЦМК _____

подпись

(расшифровка подписи)

ОТЗЫВ

руководителя на выпускную квалификационную работу по специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»

(наименование специальности)

студента(ки) _____
(Ф.И.О.)группы _____
на тему: _____

Содержание отзыва:

Актуальность, новизна работы _____

_____Оценка содержания работы _____

_____Положительные стороны работы _____

_____Недостатки ВКР _____

_____Рекомендации по внедрению результатов ВКР _____

_____Оценка образовательных достижений (ОК и ПК) _____

Оценка профессиональной подготовленности выпускника _____

Руководитель _____
(подпись) (Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20 ____ г.

В отзыве руководителя ВКР указываются характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки, а также отношение обучающегося к выполнению ВКР, проявленные (не проявленные) им способности, оцениваются уровень освоения общих и профессиональных компетенций, знания, умения обучающегося продемонстрированные им при выполнении ВКР, а также степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению. Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска ВКР к защите.

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу по специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»

(наименование специальности)

студента(ки) _____
(Ф.И.О.)

группы _____

на тему: _____

Заключение о соответствии дипломной работы заданию на нее _____

Оценка качества выполнения каждого раздела дипломной работы (положительные стороны, недостатки): _____

Оценка степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы _____

Оценка образовательных достижений (сформированность ОК и ПК) _____

Заклучение (оценка дипломной работы): _____

Рецензент: _____
(подпись) (Ф.И.О., должность)

МП

«_____» _____ 20____ г.

ОЦЕНОЧНАЯ КАРТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ СТУДЕНТА

при выполнении выпускной квалификационной работы

Код(ы) профессионального модуля

Код специальности

ПМ.02

43.02.01

ФИО студента

Группа

ФИО руководителя

Должность

Форма обучения

Компетенции (код и наименование)		Основные показатели оценки результата (освоена / не освоена)		Перечень подлежащих разработке задач/вопросов	Оцен- ка (1/0)
ПК 2.1		ОПОР 2.1.1			1
		ОПОР 2.1.2			1
ПК 2.2		ОПОР 2.2.1			1
		ОПОР 2.2.2			1
ОК 1					1
ОК 2					1
ОК 3					1

Матрица оценок по результатам выполнения и защиты ВКР

[illegible]

Протоколы заседания ГЭК

**Министерство просвещения и воспитания Ульяновской области
областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Большенагаткинский техникум технологии и сервиса»**

**ПРОТОКОЛЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ КОМИССИИ**

Выпуск 20____года

Специальность _____, квалификация -

Протоколы заседаний государственной экзаменационной комиссии

Форма обучения _____ Группа №__

Состав государственной экзаменационной комиссии

Состав комиссии	Фамилия И.О.	Занимаемая должность
Председатель:		
Зам.председателя:		
Члены комиссии:		
Ответственный секретарь:		

Состав экспертной комиссии при государственной экзаменационной комиссии

Состав комиссии	Фамилия И.О.	Занимаемая должность
Председатель:		
Члены комиссии:		

Протокол № _____ от «____» _____ 20____ г.
заседания государственной экзаменационной комиссии
по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

Экзаменуется студент ____ группа № ____

Защита выпускной квалификационной работы (дипломного проекта) на тему _____

По виду(ам) профессиональной деятельности _____

Руководитель ВКР _____

В результате обсуждения доклада, ответов на вопросы, учета оценки рецензента, отзыва руководителя Государственная экзаменационная комиссия постановила:

1. Признать, что студент _____ защитил выпускную квалификационную работу с оценкой _____

Экзаменуется студент _____ группа № ____

Защита выпускной квалификационной работы (дипломного проекта) на тему _____

По виду(ам) профессиональной деятельности _____

Руководитель ВКР _____

В результате обсуждения доклада, ответов на вопросы, учета оценки рецензента, отзыва руководителя Государственная экзаменационная комиссия постановила:

1. Признать, что студент _____ защитил выпускную квалификационную работу с оценкой _____

Особые мнения членов ГЭК: _____

Председатель комиссии: _____

Заместитель председателя: _____

Члены комиссии: _____

Ответственный секретарь: _____

Протокол № _____
заседания государственной экзаменационной комиссии
по специальности _____
от «__» _____ 20__ г.

Учитывая результаты протоколов проведения демонстрационного экзамен и методику перевода баллов по результатам демонстрационного экзамена у студентов группы ____, утвержденную приказом директора техникума от «__» _____ 20__ года № _____, комиссия постановила определить следующие оценки за демонстрационный экзамен

№ п/п	ФИО студентов	Набранные баллы на ДЭ	Оценка
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

Особые мнения членов ГЭК: нет

Председатель комиссии: _____

Заместитель председателя: _____

Члены комиссии: _____

Ответственный секретарь: _____

Протокол № _____
заседания государственной экзаменационной комиссии
по специальности _____
от «__» _____ 20__ г.

Учитывая результаты сдачи демонстрационного экзамен и защиты выпускной квалификационной работы, комиссия постановила:

1. Признать, что уровень и качество профессиональной подготовки указанных студентов соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования базовой подготовки
2. Присвоить указанным студентам квалификацию **специалист** и выдать диплом о среднем профессиональном образовании:

№ п/п	ФИО студентов	Уровень диплома (с отличием, без отличия)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		

Председатель комиссии: _____

Заместитель председателя: _____

Члены комиссии: _____

Ответственный секретарь: _____

Таблица перевода баллов демонстрационного экзамена в оценку.

	Экзаменационные оценки			
	«неудовлетво- рительно»	«удовлетво- рительно»	«хорошо»	«отлично»
Отношение полученного коли- чества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00–49,99%	50,00–64,99%	65,00–89,99%	90,00–100,00%
Отношение полученного коли- чества баллов к максимально возможному (в баллах)	0-24,9	25-32,4	32,5-44,9	45-50

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(ФГБОУ ДПО ИРПО)



УТВЕРЖДЕНЫ

приказом ФГБОУ ДПО ИРПО
от 29.09.2025 № 01-09-538/2025

ЕДИНЫЕ 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 России от 09.12.2016 № 1552
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация Промежуточная аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый Профильный
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.14-1-2026

Требование к продолжительности ДЭ. Продолжительность ДЭ

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная)	Продолжительность ДЭ
ГИА	базовый	Инвариантная часть	3 ч. 00 мин.

Требования к оцениванию. Распределение значений максимальных баллов ДЭ представлено в таблице.

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная часть)	Максимальный балл
ГИА	ДЭ БУ		50 из 50

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА.

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

Образец задания

Задание ДЭ представляет собой сочетание модулей. Продолжительность выполнения каждого модуля задания представлена в таблице.

Модули	Вид деятельности / Вид профессиональной деятельности	Продолжительность выполнения Модуля / совокупности Модулей и общее время на выполнение задания
		ГИА ДЭ БУ
Модуль 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 30 мин.
Модуль 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 10 мин.
Модуль 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 10 мин.
Модуль 4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 40 мин.
Модуль 5	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 ч. 15 мин.
Модуль 6	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 ч. 30 мин.
Модуль 7	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 ч. 45 мин.
Максимальная продолжительность демонстрационного экзамена:		3 ч. 00 мин.

Образец задания для ГИА ДЭ БУ

Модуль 1. Планирование потребности в персонале службы: составление расписания на неделю для сотрудников службы приема и размещения, соответствующее требованиям, указанным в служебной записке менеджера

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

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2-е сотрудников не могут выходить на смены в субботу и воскресенье;
- в понедельник, вторник и среду необходимо усилить дневную смену в связи с большим заездом группы туристов;
- условные обозначения: У – утренняя смена (с 07.00 до 15.30); Д – дневная смена (с 15.00 до 23.30); Н – ночная смена (с 23.00 до 07.30); О – выходной день; М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно. Количество строк можно увеличить по необходимости

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

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

Необходимые приложения: отсутствуют.

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

Выполнить процедуру заселения гостя на иностранном языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется в общей зоне (за стойкой администратора службы приема и размещения). Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается.

Необходимые приложения:

Сценарий для гостя(англ.)

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

гостю иметь при себе реквизит (банковская карта, иностранный паспорт с отметкой визы, миграционная карта, легкий багаж).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное. <i>Hello, check-in please.</i>
Узнает имя гостя	Назвать свое имя
Уточняет есть ли бронирование	<i>Yes, of course.</i>
Просит предоставить паспорт с визой, миграционную карту	<i>Here you are.</i>
Проверяет детали бронирования	<i>Everything is correct.</i>
Спрашивает, может ли сделать копию документов	<i>Sure.</i>
Просит заполнить регистрационную форму	Следовать инструкциям администратора
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	<i>By credit card.</i>
Рассказывает всю необходимую информацию	Внимательно слушать <i>Okay, thank you.</i>
Предлагает помощь с багажом	<i>No, I am fine.</i>
Спрашивает, чем может ещё помочь	Если администратор не спросит, чем может помочь, тогда, ближе к концу диалога гостю следует спросить самому <i>Could you wake me up tomorrow at 8:00?</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>Bye.</i>

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

Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется в общей зоне (за стойкой администратора службы приема и размещения). Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается.

Необходимые приложения:

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

в автоматизированной системе управления следует подготовить профиль гостя (гость проживал в отеле 2 суток, оплата гарантирована банковской картой);

начислить в счет гостя дополнительные услуги в разные дни: услугу прачечной, услугу обслуживания в номерах (Room Service);

добавить в картотеку номера (Room Rack) бумажные копии чеков за дополнительные услуги с подписью гостя;

гостю иметь при себе реквизит (банковская карта).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное. <i>Добрый день, я хочу оформить выписку, я уезжаю.</i>
Уточняет имя и номер комнаты	Называем только то, что спросит администратор <i>Имя гостя _____ Номер комнаты _____</i>
Просит ключи от номера	<i>Да, пожалуйста.</i>
Спрашивает гостя, как прошло проживание	<i>В отеле все прекрасно. Шторы только пропускают солнечный свет, мне это мешало спать</i>
Спрашивает, пользовался ли гость сегодня мини баром	<i>Я брала две бутылки вина и шоколадку.</i> если спросят подробности – <i>вино красное, шоколад Таблерон</i>
Дает распечатанный информационный счет и бумажные копии чеков для проверки	Проверить и подтвердить корректность счета <i>Да, все в порядке.</i>
Спрашивает, желает ли гость разделить счёт	<i>Да, мне бы хотелось за номер оплатить отдельно?</i>
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	<i>Картой.</i>

Просит предоставить банковскую карту	Дать <i>Пожалуйста.</i>
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	<i>Нет.</i>
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	<i>Нет, спасибо.</i>
Предложить вызвать гостя такси	<i>Я уже сделал это. Спасибо.</i>
Спрашивает, чем еще помочь	<i>Нет.</i>

Модуль 4. Организация контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения: доработка листа оценки (скрипта) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры

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

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

Необходимые приложения:

Лист оценки операционной процедуры

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

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

		61
Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки		
Предоставляет информацию о		
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	«Нужна ли помощь с багажом?»	
Спрашивает, может ли он чем-то 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 «Ольга Петровна»	По имени гостей можно называть только в том случае, если они так представились. Также, по имени можно обращаться к детям.

Участники выполняют задание на площадке для письменных заданий. Модуль 4 выполняется либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. В этом случае результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения задания техническому эксперту.

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

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

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

Необходимые приложения:

Приложение к Модулю 5

From: LinLin@gmail.com

Dear Hotel reservation department,

I am planning a summer vacation together with my husband and child at this hotel. We had been planning a trip to my ancestor's country but could not make it happen.

We would like to arrive on July 25th for 5 days. My son and I will have three meals a day, my husband will have breakfast only. He will working hard, as my son and I will be having rest. My son is 8 years old, he will need an extra bed. And my husband and I need a wide bed, preferably a king size. According to the schedule, we will arrive at the hotel very early at 6 a.m. The train arrives at 5 a.m. Please schedule a transfer.

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

Best regards, Lynn Linda,

+86 106 885 9786

China, Shandong Province, Qingdao City

Текст письма представлен на английском языке.

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

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

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

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

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

Необходимые приложения:

Приложения к Модулю 6.

1) тексты переписки:

Ответ сотрудника службы бронирования.

Уважаемая госпожа Ларина!

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

вариант размещения в нашем отеле.

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

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

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

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,

Инна Максимова

Отель _____

Запрос гостя на бронирование номера

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

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

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

Я планирую завтракать в отеле.

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

С уважением,

Орлова Полина

2) Категории номеров и тарифы

Rates			
Rooms type			Rack Rates
S	STANDARTsingle	Standard single	5 900,00 ₺
ST	STANDART twin	Standard twin	7 900,00 ₺
B	BUSINESS single ROOM	Business single	7 900,00 ₺

BTD	BUSINESS twin/double ROOM	Business twin/double	61 8 900,00 ₽
JS	Junior Suites	Junior Suites	10 900,00 ₽
DLX	DELUX	Deluxe	11 900,00 ₽
Extra bed			1000,00 ₽
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	750,00 ₽
HB		Half Board	2000,00 ₽
FB		Full Board	2800,00 ₽

Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо.

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

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

Модуль 7. Оценка конкурентоспособности гостиничного продукта: расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Летний Бриз», номерной фонд которого – 70 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей KPI по сравнению с заданными показателями Бюджета. Задание выполняется на рабочем месте участника(на площадке для выполнения письменных заданий). Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц. Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

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

Визуализация						61	
--------------	--	--	--	--	--	----	--

*допустимое
округление
ответов – до
сотых