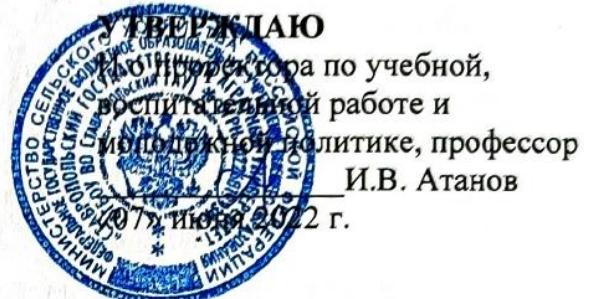


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ПРИНЯТО

Учебно-методической комиссией
факультета среднего
профессионального образования
Протокол № 8 от «20» мая 2022 г.



**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»
базовый уровень подготовки**

Социально-экономический профиль

**Уровень профессионального образования
Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству**

Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения 3 года 10 месяцев

Организация разработчик ОП:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Экспертная организация:

ООО «Парк Отель Ставрополь»

2022 год

*Министерство сельского хозяйства Ставропольского края
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Ставропольский государственный аграрный университет»*

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Среднее профессиональное образование

**Образовательная программа
подготовки специалистов среднего звена**

**Профессия/Специальность
43.02.14 Гостиничное дело
код и наименование в соответствии с ФГОС**

На базе основного общего образования

Форма обучения очная

**Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству
набор 2022**

СОДЕРЖАНИЕ

Общие положения	3
Требования к проведению демонстрационного экзамена	4
Организация и проведение защиты дипломного проекта (работы)	5
Структура программы ГИА	6
1. Основные положения	6
2. Паспорт программы государственной итоговой аттестации	7
3. Структура, содержание и условия допуска к государственной итоговой аттестации	9
4. Организация и порядок проведения государственной итоговой аттестации	12
5. Критерии оценки уровня и качества подготовки обучающихся	14
6. Порядок апелляции и пересдачи государственной итоговой аттестации	16
Приложения	19

Общие положения

Программа государственной итоговой аттестации (далее – примерная программа ГИА) выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, и определяет совокупность требований к ее организации и проведению.

Цель государственной итоговой аттестации – установление соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям ФГОС СПО с учетом требований регионального рынка труда, их готовность и способность решать профессиональные задачи.

Задачи государственной итоговой аттестации:

- определение соответствия навыков, умений и знаний выпускников современным требованиям рынка труда, квалификационным требованиям ФГОС СПО и регионального рынка труда;
- определение степени сформированности профессиональных компетенций, личностных качеств, соответствующих ФГОС СПО и наиболее востребованных на рынке труда.

По результатам ГИА выпускнику по специальности 43.02.14 Гостиничное дело присваивается квалификация: Специалист по гостеприимству.

Программа ГИА является частью основной ПОП-П по программе подготовки специалистов среднего звена и определяет совокупность требований к ГИА, в том числе к содержанию, организации работы, оценочным материалам ГИА выпускников по данной специальности.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению видов деятельности, предусмотренных образовательной программой (таблица 1), и демонстрировать результаты освоения образовательной программы (таблица 2).

Таблица 1
Виды деятельности

Код и наименование вида деятельности (ВД)	Код и наименование профессионального модуля (ПМ), в рамках которого осваивается ВД
1	2
В соответствии с ФГОС	
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы	ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников

обслуживания и эксплуатации номерного фонда	службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования продаж
Освоение рабочей профессии 11695 "Горничная"	ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих

Таблица 2
Перечень результатов, демонстрируемых выпускником

Виды деятельности	Код и наименование компетенции
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Освоение рабочей профессии 11695 "Горничная"	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

Выпускники, освоившие программу по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, сдают ГИА в форме демонстрационного экзамена базового или профильного уровня (на выбор ОУ) и защиты дипломного проекта (работы).

Требования к проведению демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен базового или профильного 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).

Демонстрационный экзамен проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания (далее – оценочные материалы), выбранные образовательной организацией, исходя из содержания реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте оператора в сети «Интернет» единых оценочных материалов.

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

Организация и проведение защиты дипломного проекта (работы)

Программа организации проведения защиты дипломного проекта (работы) как формы ГИА включает общие положения, тематику, структуру и содержание дипломного проекта (работы), порядок оценки результатов дипломного проекта (работы).

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

Тематика дипломных проектов (работ) определяется образовательной организацией. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломного проекта (работы), в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема дипломного проекта (работы) должна

соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки дипломного проекта (работы) выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

Закрепление за выпускниками тем дипломных проектов (работ), назначение руководителей и консультантов осуществляется распорядительным актом образовательной организации.

Тематику дипломных проектов (работ), структуру и содержание дипломного проекта (работы), порядок оценки результатов и систему оценивания образовательная организация разрабатывает самостоятельно.

Структура программы ГИА

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа Государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» разработана на основании:

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Порядок разработки примерных основных образовательных программ среднего профессионального образования, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 08.04.2021 № 153);

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 г. № 762);

Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800) (далее – Порядок);

Положение о практической подготовке обучающихся (Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 05.08.2020);

Перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение (Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534);

Перечень профессий и специальностей среднего профессионального образования, реализация образовательных программ по которым не допускается с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (приказ Минпросвещения России от 13.12.2023 N 932);

Постановление Правительства Российской Федерации от 13 октября 2020 г. № 1681 «О целевом обучении по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования»;

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 882/391 «Об организации и осуществлении образовательной деятельности при сетевой форме реализации образовательных программ»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;

Положения о проведении государственной итоговой аттестации в ФГБОУ ВО СтГАУ.

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной образовательной программы ФГБОУ ВО СтГАУ по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Данная программа определяет совокупность требований к организации и проведению государственной итоговой аттестации выпускников института, реализующего

программы СПО, ФГБОУ ВО СтГАУ по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» государственная итоговая аттестация по специальности проводится в виде **демонстрационного экзамена и форме защиты дипломной работы**.

Непосредственным разработчиком Программы государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» являются руководитель образовательной программы и ведущие преподаватели междисциплинарных курсов в рамках профессиональных модулей по данной специальности.

При разработке программы государственной итоговой аттестации определены:

- формы проведения государственной итоговой аттестации;
- объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации;
- сроки проведения государственной итоговой аттестации;
- условия подготовки и процедура проведения государственной итоговой аттестации;
- критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника.

В соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности все оценочные средства программы государственной итоговой аттестации (сама программа государственной итоговой аттестации, темы дипломных работ, аттестационные листы с характеристикой профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики) должны пройти процедуру согласования с работодателем.

Обязательное требование – соответствие дипломной работы содержанию пяти профессиональных модулей: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания; ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования продаж; ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих.

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

К государственной итоговой аттестации на основании решения педагогического совета, распоряжения директора института, реализующего программы СПО, ФГБОУ ВО СтГАУ допускаются выпускники, освоившие компетенции при изучении теоретического материала и прошедшие учебную и производственную практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности, в том числе выпускниками могут быть представлены отчеты о ранее достигнутых результатах: дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческие работы по профессии, характеристики с мест прохождения производственной практики.

Государственная итоговая аттестация выпускников проводится в сроки, предусмотренные графиком проведения государственной итоговой аттестации выпускников ФГБОУ ВО СТГАУ.

Программа государственной итоговой аттестации согласовывается с работодателями, рассматривается на заседании (цикловой) комиссии социально-экономических профессиональных модулей, принимается на заседании Учебно-методической комиссии и утверждается директором института, реализующего программы СПО, ФГБОУ ВО СтГАУ.

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Область применения программы ГИА

Программа государственной итоговой аттестации – является частью основной профессиональной образовательной программой в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части оценки освоения видов профессиональной деятельности специальности:

- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания;
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- Освоение рабочей профессии 11695 «Горничная».

Общих компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

И профессиональных компетенций:

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.

Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования. Государственная итоговая аттестация призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Главной задачей по реализации требований федерального государственного образовательного стандарта является реализация практической направленности подготовки специалистов со средним профессиональным образованием. Это требует перестройки всего учебного процесса, в том числе критериев и подходов к государственной итоговой аттестации студентов. Конечной целью обучения является подготовка специалиста, обладающего не только и не столько совокупностью теоретических знаний, но, в первую очередь, специалиста, готового решать профессиональные задачи. Отсюда коренным образом меняется подход к оценке качества подготовки специалиста. Упор делается на оценку умения самостоятельно решать профессиональные задачи. Поэтому при разработке программы государственной итоговой аттестации учтена степень использования наиболее значимых профессиональных компетенций и необходимых для них знаний и умений.

В том числе выпускником могут быть предоставлены отчеты о ранее достигнутых результатах, сертификаты и дипломы олимпиад, конкурсов профессионального мастерства, творческие работы по профессии, характеристики с мест прохождения производственной практики.

Распределение бюджета времени государственной итоговой аттестации:
216 часов, 6 недель.

3. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И УСЛОВИЯ ДОПУСКА К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Выполнение и защита ДР является обязательным завершающим этапом среднего профессионального образования, предоставляет возможности для самореализации и творческого самовыражения. Его успешное прохождение является необходимым условием присвоения выпускникам квалификации дипломированного специалиста - «специалист по гостеприимству» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В соответствии с ФГОС СПО по специальности при реализации программы подготовки специалистов среднего звена установлена форма государственной итоговой аттестации: подготовка и защита дипломной работы (далее ДР) и демонстрационный экзамен (ДЭ). Этот вид испытаний позволяет наиболее полно проверить освоенность

выпускником профессиональных компетенций, готовность выпускника к выполнению видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО. На подготовку к ГИА отведено 4 недели, на проведение ГИА отведено две недели, итого – 6 недель (216 часов).

Проведение государственной итоговой аттестации в форме ДР позволяет одновременно решить целый комплекс задач:

- ориентирует каждого преподавателя и студента на конечный результат;
- позволяет в комплексе повысить качество учебного процесса, качество подготовки специалиста и объективность оценки подготовленности выпускников;
- систематизирует знания, умения и опыт, полученные студентами во время обучения и во время прохождения производственной практики;
- расширяет полученные знания за счет изучения новейших практических разработок и проведения исследований в профессиональной сфере;

значительно упрощает практическую работу государственной экзаменационной комиссии при оценивании выпускника (наличие перечня профессиональных компетенций, которые находят отражение в ДР).

Тема ДР должна соответствовать содержанию профессиональных модулей.

Демонстрационный экзамен (ДЭ) проводится на основе выполнения студентами заданий, разработанных экспертами ФИРПО.

К государственной итоговой аттестации на основании решения педагогического совета, распоряжения директора института, реализующего программы СПО, ФГБОУ ВО СтГАУ допускаются выпускники, освоившие компетенции при изучении теоретического материала и прошедшие учебную и производственную практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности,

Содержание дипломной работы

ДР – это комплексная самостоятельная работа студента, главной целью и содержанием которой является всесторонний анализ, исследование и разработка некоторых из актуальных задач и вопросов как теоретического, так и прикладного характера по профилю специальности.

Целевым назначением ДР является комплексная оценка качества профессионального образования и проверка квалификационного уровня выпускника на соответствие требованиям Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС), отражающего место специальности, объекты и виды будущей профессиональной деятельности. В то же время, ДР, являясь этапом образовательного процесса, преследует цели пополнения, закрепления и развития знаний, умений и навыков, приобретенных на предшествующих этапах обучения. Работа над дипломной работой предполагает высокую степень самостоятельности студента, предоставляет возможности для самореализации и творческого самовыражения.

Тематика дипломных работ представлена в Приложении.

Структура ДР

Структура ДР в качестве обязательных составных элементов включает:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- первый раздел включает теоретическая часть
- второй раздел содержит на выбор практическую или аналитическую части (опытно-экспериментальная часть (практическая));
- заключение;

- список использованных источников;
- приложения.

К ДР должны быть приложены (не вшиваются):

- отзыв руководителя;
- внешняя рецензия;
- акт или справка об использовании результатов работы (если такой документ имеется).

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

При работе над теоретической частью определяются объект и предмет ДР, круг рассматриваемых проблем. Проводится обзор используемых источников, обосновывается выбор применяемых методов, технологий и др. Работа выпускника над теоретической частью позволяет руководителю оценить следующие общие компетенции:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, 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 вторым разделом должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций:

- 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.

Источники информации для выполнения ДР

Информационными источниками для написания первого (теоретического) раздела ДР должны служить официальные документы законодательной и исполнительной властей Российской Федерации по проблеме исследования, дискуссионные публикации в журналах, сборниках, монографиях, а также выступления в печати и комментарии специалистов за последнее время. Кроме этого, нужно широко использовать нормативные материалы, учебники, методические пособия, лекции по теме и т.п. Этот раздел по содержанию является основанием для дальнейших исследований в ДР.

В качестве источников информации для формирования второго (аналитического) следует использовать историю развития организации, пояснительные записки к годовым отчетам, материалы балансовых комиссий, сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации, формы, представляемые в Государственную налоговую инспекцию и органы Государственной статистики, и другие фактические материалы.

Основные этапы выполнения квалификационной работы

Важное значение для выполнения ДР имеет правильный выбор темы. Темы ДР рассматриваются на заседании цикловой комиссии, а затем согласовываются с представителями организаций, осуществляющими практическую деятельность, соответствующую профилю подготовки выпускников.

Тематика ДР должна соответствовать содержанию одного или нескольких

профессиональных модулей и утверждается на заседании цикловой комиссии.

Тема ДР выбирается студентом самостоятельно, но, как правило, в рамках тематики, разработанной предметной комиссией.

Руководитель ДР закрепляется приказом проректора по учебной работе Университета. Сроки выполнения разделов ДР определяются графиком.

После утверждения темы ДР студент совместно со своим руководителем составляет «План-график выполнения ДР» в 2-х экземплярах. Первый экземпляр остается у студента, а второй экземпляр передается научному руководителю. Факты нарушения календарного графика выполнения работы рассматриваются как нарушение графика учебной работы, отражаются в отзыве руководителя.

Функции руководителей ДР:

- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения ДР;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль за выполнением ДР;
- подготовка письменного отзыва на ДР.

Предварительная защита проводится в сроки, утвержденные графиком.

Предварительную защиту рекомендуется проводить в обстановке максимально приближенной к той, которая имеет место при работе государственной экзаменацонной комиссии. На предварительную защиту студент предоставляет полностью завершенную и оформленную ДР. После предварительной защиты комиссия принимает решение о готовности работы и студента к защите. При этом в пределах времени, предусмотренного графиком, может разрешить студенту доработать работу по результатам предварительной защиты до представления работы на рецензирование.

Выполненные ДР рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений, владеющих вопросами, связанными с тематикой ДР.

Содержание рецензии доводится до сведения студентов не позднее, чем за день до защиты. Внесение изменений в ДР после получения рецензии не допускается.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:

Для защиты ДР отводится специально подготовленный кабинет.

Оснащение кабинета:

- рабочее место для членов государственной экзаменацонной комиссии;
- компьютер(ноутбук), мультимедийный проектор, экран, колонки;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения.

Информационное обеспечение ГИА

На заседании государственной экзаменацонной комиссии (ГЭК) представляются:

- положение о государственной итоговой аттестации;
- федеральный государственный образовательный стандарт специальности, дополнительные требования образовательного учреждения по специальности;
- программа государственной итоговой аттестации;
- методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ;

- перечень утвержденных тем ДР;
- копия документа об утверждении Председателя ГЭК;
- копия приказа директора об утверждении состава ГЭК;
- копия приказ директора о допуске студентов к итоговой государственной аттестации;
- сведения об успеваемости студентов (сводные ведомости студентов);
- зачетные книжки студентов;
- бланки протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии;
- литература и периодические издания по специальности;
- материалы справочного и нормативного характера, разрешенные для использования на экзамене.

Перечень наглядных пособий, материалов справочного характера, нормативных документов, разрешенных к использованию на защите:

- таблицы;
- мультимедийная презентация;
- доклады студентов;
- периодические издания по специальности

Процедура проведения государственной итоговой аттестации

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия в составе не менее 5 человек. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Работа ГЭК осуществляется в соответствии с нормативными документами.

Необходимым условием допуска к защите ДР является:

- наличие ДР, выполненной в соответствии с индивидуальном заданием, в сроки, установленные графиком;
- наличие отзыва руководителя ДР;

К участию в ДЭ допускаются студенты, завершающие обучение по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам СПО.

Для участия в ДЭ:

- не менее чем за 2 месяца до даты проведения ДЭ направляется заявка для регистрации участников. Факт направления и регистрации заявки подтверждает участие в ДЭ и ознакомление заявителя с Положением о ДЭ, что является согласием на обработку, в том числе с применением автоматизированных средств обработки, персональных данных участников;
- за неделю до начала участники проходят окончательную регистрацию в электронной системе интернет мониторинга eSim;
- за день до проведения ДЭ участники встречаются на площадке, выбранной для прохождения инструктажа по охране труда и технике безопасности, а также знакомства с инструментами, оборудованием, материалами и т.д.

ДЭ проводится на базе СтГАУ в установленные сроки. Дополнительные сроки для проведения ДЭ не предусматриваются.

Процедура проведения ДЭ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело подробно изложена на сайте ФИРПО.

Защита дипломных работ проводится на открытых заседаниях экзаменационной комиссии. На защиту ДР отводится до 30 минут. Процедура защиты включает доклад студента (7-10 минут) с демонстрацией презентации, разбор отзыва руководителя и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Допускается выступление руководителя ДР, а также рецензента, если они присутствуют на защите.

Решения государственных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Для определения качества ДР работы предлагаются следующие основные показатели ее оценки:

- соответствие темы исследования специальности, требованиям общепрофессиональной (специальной) подготовки, сформулированным целям и задачам;
- профессиональная компетентность, умение систематизировать и обобщать факты, самостоятельно решать поставленные задачи (в том числе и нестандартные) с использованием передовых научных технологий;
- структура работы и культура ее оформления; последовательность и логичность, завершенность изложения, наличие научно-справочного аппарата, стиль изложения;
- достоверность и объективность результатов ДР, использование в работе научных достижений отечественных и зарубежных исследователей, собственных исследований и реального опыта; логические аргументы; апробация в среде специалистов - практиков, преподавателей, исследователей и т.п.;
- использование современных информационных технологий, способность применять в работе математические методы исследований и вычислительную технику;
- возможность использования результатов в профессиональной практике для решения научных, творческих, организационно-управленческих, образовательных задач.

При оценке ДР дополнительно должны быть учтены качество сообщения, отражающего основные моменты ДР, и ответы выпускника на вопросы, заданные по теме его ДР.

При определении окончательной оценки по защите ДР учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя.

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично» выставляется за ДР, которая имеет положительные отзывы руководителя и рецензента. При его защите студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, во время доклада использует наглядные пособия, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за ДР, которая имеет положительный отзыв руководителя и рецензента. При его защите студент-выпускник показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время

доклада использует наглядные пособия, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за ДР, в отзывах руководителя и рецензента которой имеются замечания по содержанию работы и методике анализа. При его защите студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за ДР, которая не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. В отзывах руководителя и рецензента имеются критические замечания. При защите ДР студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия.

Результаты ДЭ определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Перевод полученных в ходе демонстрационного экзамена баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» осуществляется Государственной экзаменационной комиссией с обязательным присутствием главного эксперта в соответствии с таблицей, согласно которой максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 100%:

Оценка за демонстрационный экзамен	2 «неудовлетворительно»	3 «удовлетворительно»	4 «хорошо»	5 «отлично»
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0.00-19.99%	20.00-39.99%	40.00-69.99%	70.00-100%
Максимально возможное количество баллов 80,00, что составляет 100% (баллы)	0.00-15.99	16.00-31.99	32.00 - 55.99	56.00 – 80.00

6. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ И ПЕРЕСДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

* 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).

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

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

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

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

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

Апелляционная комиссия состоит из председателя апелляционной комиссии, не менее пяти членов апелляционной комиссии и секретаря апелляционной комиссии из числа педагогических работников образовательной организации, не входящих в данном учебном году в состав ГЭК.

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, включая экспертов, 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. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 05.05.2022 N 311)

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

*На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК, а также главный эксперт при проведении ГИА в форме демонстрационного экзамена.

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

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

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.

*Рассмотрение апелляции не является пересдачей ГИА.

*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 образовательной организации в срок не более четырех месяцев после подачи апелляции.

*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).

*В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при защите дипломного проекта (работы), секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию дипломный проект (работу), протокол заседания ГЭК.

В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при сдаче государственного экзамена, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, письменные ответы выпускника (при их наличии).

*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.

*Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

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

Приложения:

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.
ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ТЕМЫ ДИПЛОМНЫХ РАБОТ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

1. Внедрение CRM-систем в работу службы приема и размещения.
2. Внедрение инновационных технологий в гостиничном бизнесе.
3. Внедрение стандартных операционных процедур в деятельность службы приема и размещения.
4. Инновационные подходы к обучению и развитию персонала службы приема и размещения.
5. Использование современных информационных технологий как фактор повышения эффективности работы службы приема и размещения гостиницы.
6. Конфликт как мотивирующий фактор повышения качества гостиничного обслуживания.
7. Корпоративная культура гостиничного предприятия как фактор повышения его конкурентоспособности.
8. Организация деятельности ночного аудитора в гостинице.
9. Особенности организации хранения личных вещей проживающих.
10. Повышение квалификации персонала гостиницы как фактор совершенствования качества обслуживания.
11. Повышение эффективности работы службы приема и размещения в гостинице.
12. Развитие культуры сервиса как фактор обеспечения потребительской лояльности.
13. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания VIP-гостей в гостинице.
14. Разработка системы мотивации персонала службы приема и размещения.
15. Роль автоматизированных систем управления в повышении эффективности деятельности службы приема и размещения гостей предприятия гостиничного бизнеса.
16. Совершенствование деятельности службы приема и размещения гостиницы.
17. Совершенствование корпоративной культуры как фактор повышения удовлетворенности персонала гостиничного предприятия.
18. Совершенствование организации работы службы консьержей гостиничного предприятия.
19. Совершенствование организационной культуры гостиничного предприятия.
20. Совершенствование системы мотивации на основе сбалансированной системы показателей.
21. Совершенствование системы мотивации сотрудников службы приема и размещения гостиницы.
22. Совершенствование технологии обслуживания иностранных граждан в гостинице.
23. Совершенствование технологий обслуживания в контактной зоне гостиничного предприятия.
24. Управление качеством обслуживания в гостиницах.

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

1. Анализ деятельности службы питания в отеле.
2. Внедрение дополнительных услуг как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.
3. Кейтеринг как перспективная форма обслуживания потребителей в гостиничных комплексах.
4. Организация работы службы питания в гостинице.
5. Повышение качества сервисного обслуживания как фактор увеличения клиентской базы гостиничного предприятия.
6. Повышение качества услуг питания в отеле.
7. Повышение квалификации сотрудников службы питания как фактор конкурентоспособности гостиничного предприятия.
8. Повышение эффективности работы службы питания гостиницы.
9. Пути совершенствования деятельности службы питания в гостинице.
10. Развитие сервисного обслуживания как фактор привлечения клиентов в ресторанном бизнесе.
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации банкетов в гостиничном комплексе.
12. Роль службы питания в функционировании гостиничного предприятия.
13. Совершенствование деятельности предприятий питания при гостинице.
14. Совершенствование предоставления услуг room-service в отеле.
15. Совершенствование системы организации сервисной деятельности службы питания в гостинице.
16. Совершенствование технологий организации питания в средствах размещения.

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Анализ работы административно-хозяйственной службы отеля и пути ее совершенствования.
2. Повышение эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.
3. Применение аутсорсинга в гостиницах с целью повышения качества обслуживания.
4. Пути совершенствования работы службы прачечной на предприятиях индустрии гостеприимства.
5. Разработка фирменного стиля гостиничного предприятия.
6. Совершенствование деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы.
7. Совершенствование деятельности службы безопасности гостиницы.
8. Совершенствование системы управления персоналом хозяйственной службы гостиницы.
9. Совершенствование технологии обслуживания номерного фонда гостиницы.
10. Современные технические средства как фактор повышения эффективности деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.
11. Специфика обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями во время проживания в гостинице.
12. Стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе как фактор повышения качества предоставляемых услуг.

13. Технология внедрения стандартов программы Halal Friendly в гостинице.

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

1. Адаптация гостиничных услуг под требования и предпочтения туристов из Китая.
2. Адаптация гостиничных услуг под требования и предпочтения туристов из Арабских стран.
3. Анализ взаимодействия гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами.
4. Анализ и совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия.
5. Влияние имиджа гостиницы на ее конкурентоспособность.
6. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе.
7. Исследование маркетинговой политики гостиничного предприятия.
8. Исследование факторов, влияющих на работу службы бронирования гостиницы.
9. Конференц-залы и их роль в функционировании гостиничного комплекса.
10. Оптимизация процессов бронирования номеров в гостинице.
11. Организация конференц-услуг в гостинице.
12. Оценка эффективности сбытовой политики гостиничного предприятия.
13. Перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе.
14. Повышение эффективности работы службы бронирования гостиницы.
15. Применение автоматизированных систем бронирования в деятельности гостиничных предприятий.
16. Применение Интернет-технологий в гостиничном бизнесе.
17. Разработка гостиничных услуг для халяль-туристов.
18. Разработка маркетинговой стратегии гостиничного предприятия.
19. Разработка программы повышения лояльности клиентов в гостинице.
20. Разработка программы продвижения гостиничных услуг.
21. Разработка программы стимулирования сбыта гостиничных услуг.
22. Разработка рекомендаций по использованию инновационных методов бронирования в гостинице.
23. Разработка рекомендаций по повышению эффективности реализации гостиничных услуг на предприятии.
24. Разработка рекомендаций по продвижению гостиничного продукта.
25. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия на основе расширения ассортимента предоставляемых услуг.
26. Совершенствование деятельности службы бронирования гостиничных услуг.
27. Совершенствование инструментов продаж гостиничных услуг на основе технологических инноваций
28. Совершенствование качества предоставляемых гостиничных услуг.
29. Совершенствование культурно-досуговой деятельности в гостинице.
30. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
31. Совершенствование организации и проведения конференций в гостинице.
32. Совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия.
33. Современные системы бронирования в индустрии гостеприимства.
34. Технология внедрения стандартов программы China Friendly в гостинице.
35. Формирование анимационной программы в гостинице.
36. Формирование системы мотивации персонала гостиничного предприятия.

37. Формирование товарной политики гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.

38. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта.

***ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих
(11695 «Горничная»)***

1. Внедрение современных технических средств и оборудования в гостинице с целью повышения эффективности работы службы Housekeeping.
2. Внедрение стандартных операционных процедур в гостинице.
3. Инновационные технологии чистоты и комфорта как залог коммерческого успеха отеля.
4. Повышение квалификации горничных как фактор устойчивого развития гостиничного предприятия.
5. Повышение эффективности работы горничных в отеле.
6. Совершенствование работы службы горничных в гостинице.
7. Совершенствование технологий уборки в гостиничном предприятии.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.
ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ
ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА В РАМКАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ

КОД 43.02.14-1-2025 (БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ)

Дата /День	Время	Устные модули (стойка)	Письменные модули (303 ауд.)
xx.xx.xx	Д-1 Подготовительный день	09:00-10:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена. Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности. Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении. Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении.
		10.00- 12.00	Регистрация участников демонстрационного экзамена. Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении. Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола.
		08:30-09:00	Сбор участников на площадке, брифинг экспертов, знакомство экспертов с контекстом заданий
xx.xx.xx	Д1 День проведения экзамена	09:00-11:40	Участники № 1-8 Модуль 1: Составление расписания (30 мин); Лист оценки (скрипт) процедуры (40 мин); Модуль 2: Процедура бронирования в АСУ по письменной заявке (30 мин); Анализ переписки сотрудника (30 мин); KPI (30 мин).
		11:40-12:40	ОБЕД
		12:40-16:00	Участники № 1-8 Модуль 1: Заселение гостя (10 мин); Выселение гостя (10 мин) (+5 мин. на обсуждение участника)
		16.00-16.40	Оценка письменных заданий Внесение ЦСО

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ В СООТВЕТСТВИИ СО СТРУКТУРОЙ ГЭ

Описание задания

Устные задания модулей выполняются на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения» с использованием автоматизированной системы управления OPERA и привлечением волонтеров (гостей). Волонтеры могут подключаться дистанционно посредством программы проведения онлайн-конференций. В качестве гостей возможно привлечение членов ГЭК (с их согласия), находящихся на площадке.

Письменные задания модулей выполняются на площадке «Письменные задания». В сценариях даты и названия городов на усмотрение образовательной организации.

Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
Задание 1. Составить расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Письменные задания».
Задание 2. Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения».
Задание 3. Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения».
Задание 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.
Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
Задание 1: Выполнить процедуру бронирования в АСУ по письменной заявке на английском языке. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Заявка на бронирование прилагается.
Задание 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 прилагаются.
Задание 3. Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее КPI) 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 КPI 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.