ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 00eb4fb944bb8979c48d4790ead9ff071d
Владелец: Новикова Наталья Геннадьевна
Действителен: с 29.05.2024 по 22.08.2025

Принято:
Ученым советом ФГБОУ ВО «РГУТИС»

Протокол № 6 от «31» января 2023г.

Утверждаю:
Ректор

А.А. Федулин

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ ФОС ГИА

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

год начала подготовки:2023 г.

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель	***Варламова А.В.***
преподаватель	***Кодзасова И.С.***
преподаватель	***Плахотина М.В.***

Программа согласована и одобрена руководителем ППССЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Руководитель ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство	***Варламова А.В.***

Программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	ФИО
Генеральным директором ООО "Дулёв ручей"	***Честных В.Д.***

Программа согласована и одобрена председателем ГЭК:

должность	ФИО
Генеральным директором ООО "Маковец" ("Старая гостиница Лавры")	***Лагодина Л.Г.***

Программа утверждена педагогическим советом Колледжа:

наименование	номер и дата протокола
Колледжа	***№ 5 от 17.01.2023г.***

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Программа государственной итоговой аттестации, включая ФОС ГИА (далее – «Программа») определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации по основной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности:
Код и Наименование 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству
На базе 9 классов

1.2. Настоящая Программа составлена в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

1.3. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

2. ФОРМЫ И ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Формами государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования являются: защиты дипломной работы включая демонстрационный экзамен.

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

2.3. 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.

2.4. Трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 216 часов (6 недель), из них на подготовку дипломной работы отведено 144 часа (4 недели), на защиту дипломной работы 36 часов, на демонстрационный экзамен 36 часов.

3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ (ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ), ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ И ЗАЩИТЫ ВКР:

3.1. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и защиты дипломного проекта (работы)

Код и наименование компетенции, личностных результатов	Знания	Умения
ОК 01. Выбирать способы решения задач	актуальный профессиональный	распознавать задачу и/или проблему

профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной

предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты	деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения

с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
ОК 08.Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
ОК 09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной

	правила чтения текстов профессиональной направленности	деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
ПК 1.3. Координировать и контролировать	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и	Владеть технологией делопроизводства (ведение

деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	документации, хранение и извлечение информации)
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из

	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного

	приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных	фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием

	средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

	антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного

	технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и	средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены

	иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения, Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения, Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме, Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения, Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, Требования охраны труда, Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов, - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме, - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела		
ЛР 14. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере *туризма и*		

гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации		
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере *оказания гостиничных услуг*		
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях		
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями		
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности		
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг		
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.		
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и		

социализации в современных условиях		

3.2. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и сдачи демонстрационного экзамена

Код и наименование компетенции, личностных результатов	Знания	Умения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения

	использованием цифровых средств	профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,

учетом особенностей социального и культурного контекста	сообщений	проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
ОК 08.Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
ОК 09.Пользоваться профессиональной	правила построения простых и сложных предложений на	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний

документацией на государственном и иностранном языках	профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов

	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному

	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья,	средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

	санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием

	размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов,

	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания	ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

	гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены

	размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения, Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, Правила регистрации и размещения российских и	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с

	зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения, Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме, Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения, Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, Требования охраны труда, Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	использование специализированных программных комплексов, - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме, - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела		
ЛР 14. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере *туризма и гостеприимства* с учетом специфики субъекта Российской Федерации		
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере *оказания гостиничных услуг*		
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях		
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу		

обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями		
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности		
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг		
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.		
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях		

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ И ЗАЩИТЕ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

4.1. Порядок защиты дипломной работы определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

4.2. Сроки подготовки и защиты дипломной работы: *с 18 мая по 14 июня - подготовка выпускной квалификационной работы, с 15 июня по 21 июня - демонстрационный экзамен, с 22 июня по 28 июня - защита квалификационной работы.*

4.3. Этапы выполнения и представления в государственную аттестационную комиссию дипломную работу:

№ п/п	Этапы подготовки	Рекомендуемый срок (указать номер недели семестра)
1.	Выбор темы дипломной работы	9-10 неделя
2.	Получение задания на дипломную работу с планом выполнения дипломной работы	13 неделя
3.	Подбор, изучение и анализ основных источников информации	15 неделя
4.	Разработка и согласование «Введения» и Главы первой дипломной работы с руководителем	17 неделя
5.	Разработка и согласование Главы второй дипломной работы с руководителем.	18 неделя
6.	Представление руководителю «Заключения» дипломной работы, Согласование доклада	21 неделя
7.	Сдача руководителю дипломной работы на отзыв	21 неделя
8.	Корректировка дипломной работы по замечаниям руководителя и передача на рецензию	22 неделя
9.	Проведение предварительной защиты дипломной работы	23 неделя
10	Сдача дипломной работы в деканат	24 неделя
11.	Защита : - дипломная работа - демонстрационный экзамен	24-25 неделя

4.4. Перечень тем для дипломной работы:

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия

2. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг на примере гостиничного предприятия.
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг на примере гостиничного предприятия.
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей на примере гостиничного предприятия.
9. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
10. Разработка рекомендаций по проведению анализа конкурентов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов на примере гостиничного предприятия.
12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации бизнес - обслуживания на примере гостиницы.
13. Анализ организации работы службы питания на примере гостиницы.
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы маркетинга на примере гостиницы.

4.5. Требования к структуре и содержанию дипломной работы:

Структура дипломной работы должна соответствовать утвержденному научным руководителем плану и состоять из следующих частей: задания на ВКР, отзыва руководителя, рецензии на ВКР, титульного листа, содержания, введения, основной части (глав и параграфов), заключения, списка использованной литературы, приложений. Общий объем выпускной квалификационной работы 35-50 страниц.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы:

размер бумаги стандартного формата А4 (210 х 297 мм)

поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм.

ориентация: книжная,

шрифт: Times New Roman,

кегель: - 14 пт (пунктов) в основном тексте, 12 пт в сносках, таблицах, подрисуночных надписях

междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в сносках, таблицах, подрисуночных надписях, названиях таблиц.

расстановка переносов – автоматическая,

форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»,

цвет шрифта – черный, картинки допускаются цветные.

красная строка – 1,25 см.

При нумерации страниц ВКР выполняются следующие требования.

Нумерация страниц производится, начиная с 3-й страницы - введения (Вставка –

номера страниц). На титульном листе и листе с оглавлением страницы не выставляются.

Номер страницы располагается в нижнем правом углу.

Нумерация страниц производится последовательно, включая введение, 1 и 2 главы, заключение, список использованных источников. Все цифры – арабские (в главах –римские).

Страницы приложения не нумеруются.

Приложения к ВКР оформляются отдельно с использованием букв русского алфавита: Приложение А, Приложение Б и т.д. (кроме букв Й, Ё, Ь, Ы, Ъ). В тексте должна быть ссылка на источник литературы.

При оформлении ВКР заголовки должны соответствовать следующим требованиям:

пункты плана (заголовки) выделяются жирным шрифтом,

заголовки выравниваются по центру,

точка в конце заголовка не ставится,

заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через 1,0 междустрочный интервал,

Каждую главу необходимо начинать с новой страницы, а параграфы располагаются друг за другом по тексту. Название глав пишется заглавными буквами, а названия параграфов строчными, только 1 слово с заглавной буквы.

Расстояние между названием глав и последующим текстом должно равняться трем интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками главы и параграфа. Каждая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников и приложениям.

Содержание – это отображение структуры работы в виде списка, включающего: введение, названия глав, параграфов, по каждой главе выводы по теоретической и практической части, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание – неавтоматическое, т.е. оформляется в невидимой таблице.

Текст выпускных квалификационных работ печатается на принтерах ПК на одной стороне стандартного листа белой односортной бумаги формата А 4 (210 х 297 мм).

В качестве иллюстраций выпускных квалификационных работ могут быть представлены чертежи, рисунки, схемы, графики, карты, фотографии. Они помещаются, как правило, в тексте выпускной квалификационной работы или выделяются в отдельное приложение. Если иллюстрация занимает больше 2/3 частей страницы, ее необходимо выносить в приложения. Нумерация иллюстраций и таблиц допускается как сквозная, так и по разделам. (Во втором случае перед порядковым номером иллюстрации ставят номер раздела, разделяя их точкой, например: в разделе 2: рис.2.1, рис.2.2, рис.2.3 и т.д.)

При выполнении таблиц соблюдаются следующие требования

- Название таблицы помещают над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире,12 шрифтом.
- В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставятся.
- При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.
- При заимствовании таблиц из какого-либо источника, в названии таблицы оформляется сноска на источник в соответствии с требованиями к оформлению сносок.
- Область диаграммы выводится с белым фоном.

Список использованных источников является составной частью выпускной квалификационной работы и отражает степень изучения проблемы. Способ расположения материала в списке:

Ссылки оформляются в квадратных скобках в тексте [ ] , пишется номер, под которым указывается литература в списке использованных источников.

Пример составления списка использованных источников:

1. Нормативные источники в алфавитном порядке.

2. Книги и статьи в алфавитном порядке.
3. Интернет-источники (с обязательным указанием даты обращения).
Завершенная печатная работа переплетается.

СТРУКТУРА

Титульный лист (не нумеруется)
Содержание (не нумеруется)

Введение (ставится стр.3, с нее начинается нумерация)
Введение отражает: актуальность, цель, задачи, объект, предмет исследования.
Актуальность исследования определяется несколькими факторами:
- потребностью в новых данных;
- потребностью в новых методиках;
- потребностью практики;
- социальным заказом со стороны работодателей, социальных партнеров.

Объект исследования - это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию.

Предмет исследования - это то, что находится в границах объекта, определенные свойства объекта их соотношения, зависимость объекта от каких-либо условий. Предметом исследования могут быть явления в целом отдельные их стороны, аспекты и отношения между отдельными сторонами и целым (совокупность элементов, связей, отношений в конкретной области исследуемого объекта, в которой выявлена проблема, требующая решения).

Цель исследования - практикоориентированный результат профессиональной деятельности выпускника.

Задачи исследования - это выбор путей и средств для достижения цели исследования. В работе может быть поставлено несколько задач.

Глава 1. Теоретическая часть ВКР по теме «__». (15-20 стр.) освещает объект и предмет исследования по реализуемым видам профессиональной деятельности выпускника. На основе изучения учебной, учебно-методической и нормативно – справочной литературы приведенной библиографическом списке.

Выводы по теоретической части ВКР (1 стр.)

Глава 2. Практическая часть ВКР (или аналитическая) по теме «___». (20-25 стр.) раскрывает цель, этапы и методы и результаты исследования, практическую деятельность выпускника по видам профессиональной деятельности с учетом ФГОС по специальности. В практической части должны быть представлены конкретные данные по предприятию, их анализ. Выявлены недостатки деятельности предприятия и предложены рекомендации.

Выводы по практической части ВКР (1 стр.)

Заключение (2 стр.)

Текст заключения не должен дублировать содержание выводов.

В заключении ВКР формулируются общие выводы, отражающие наиболее значимые результаты проведенной работы, и предлагаются конкретные рекомендации по теме исследования.

Список использованных источников (2 стр.)

Отражает список литературы, проработанный автором, независимо от того, имеются ли в тексте ссылки на нее или нет. ВКР должна иметь не менее 30 источников, из них 85% - последних 3-5 лет издания.

Приложения. Представляются глоссарий, протоколы исследования, разработанные конспекты занятий, методические рекомендации и дидактические материалы, нормативные документы и т.д. Приложение оформляется отдельно шрифтом 14, интервалом 1,5.

В ВКР используется два уровня для создания заголовков (1-й уровень - Главы (жирным шрифтом, заглавными буквами); 2-ой уровень – содержание, введение, параграфы, заключение, список использованных источников - это жирный шрифт, строчными буквами,

только первое слово с заглавной буквы).

4.6. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО) на основе подготовки и защиты дипломной работы

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК).

«Отлично» - обучающийся уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, просматривается четкая целевая направленность, необходимая глубина исследования, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией др.).

«Хорошо» - обучающийся достаточно уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, в основном. При защите обучающийся соблюдает логическую последовательность изложения материала, но обоснования для полного раскрытия темы недостаточны. Отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).

«Удовлетворительно» - обучающийся, в целом, владеет содержанием выпускной квалификационной работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов комиссии. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов проекта, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Обучающийся показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые используются в выпускной квалификационной работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.

«Неудовлетворительно» - обучающийся совсем не ориентируется в терминологии выпускной квалификационной работы, при ответе допускает существенные ошибки, доклад охватывает менее 50% необходимого материала, разрозненный и бессистемный, неуверенный, нечеткий. Обучающийся не обладает обязательными знаниями по излагаемой теме в полной мере или значительная часть выпускной квалификационной работы выполнена не самостоятельно. На вопросы членов государственной экзаменационной комиссии выпускник не ответил. При выставлении оценки «неудовлетворительно» оценка руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы должна быть не выше «удовлетворительно».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ДЕМОНСТРАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ

5.1. Порядок проведения демонстрационного экзамена определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

5.2. Уровень демонстрационного экзамена:

базовый (на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО);

профильный, с учетом положений стандартов «Ворлдскиллс», устанавливаемых АНО

«Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)» (далее - Агентство), а также квалификационных требований, заявленных организациями, 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.

5.3. Демонстрационный экзамен проводится с использованием комплектов оценочной документации, включенных образовательными организациями в Программу ГИА.

5.4. Конкретные комплекты оценочной документации для демонстрационного экзамена выбираются образовательной организацией самостоятельно, исходя из содержания реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте ФГБОУ ДПО "ИРПО" в сети «Интернет» единых оценочных материалов.

5.5. Перечень оценочных материалов приведен в приложении 1,2 к Программе ГИА

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН

УТВЕРЖДЕНО

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

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

(в редакции от 01.11.2024)

Том 1

(Комплект оценочной документации)

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по туризму и гостеприимству (Гостиничные услуги)

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

1. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

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

2. СТРУКТУРА КОД

Структура КОД включает:

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

3. КОД

Комплекс требований для проведения ДЭ

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

Таблица № 1

Вид аттестации	Уровень ДЭ
ПА	-
ГИА	Базовый уровень
	Профильный уровень

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

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

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

Общие организационные требования:

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

2. ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

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

4. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

5. ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

6. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

7. Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

8. Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

9. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

10. Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица № 2

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

[2] Максимальная продолжительность демонстрационного экзамена.

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

Таблица № 3

ЕДИНОЕ БАЗОВОЕ ЯДРО СОДЕРЖАНИЯ КОД[3]		
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	**Перечень оцениваемых ОК/ПК**	**Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)**
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

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

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

Содержательная структура КОД представлена в таблице № 4.

Таблица № 4

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

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

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

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

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

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

Таблица № 5

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

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

Таблица № 6

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

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

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

Таблица № 7

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

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

Таблица № 8

№ п/п	**Модуль задания** (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	**Критерий оценивания**[7]	**Баллы**

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

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

1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**4,00**
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**4,00**
		Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**4,00**
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	**8,00**
		Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**6,00**
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	**16,00**
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	**16,00**
		Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг	**6,00**
		Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	**8,00**
		Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	**4,00**
		Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	**4,00**
		ИТОГО	**80,00**

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

Таблица № 9

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

[8] Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

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

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

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

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

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

Таблица № 10

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

3	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Манипулятор типа мышь в комплекте	26.20.11	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А
Перечень инструментов									
1	Флэш-накопитель	Не менее 2 GB	26.20.21	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А
2	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А
Перечень расходных материалов									
1	Бумага офисная	А4	17.12.14	На 1 раб. место	2	4	6	лист	А
2	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности									
1	Не требуется	-	-	-	-	-	-	-	-

3. Инфраструктура общего (коллективного) пользования участниками ДЭ										
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На кол-во участников /На кол-во раб. мест/ На всю площадку)	Количество мест/ участников	Количество			Единица измерения	Код зоны площадки
						ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		
Перечень оборудования										
1	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованн	31.01.12	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б

		ые габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200								
2	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Манипулятор типа мышь в комплекте	26.20.11	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
3	МФУ	Печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.)	26.20.18	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
4	Веб-камера для ПК	Разрешение 1280х720; частота 330 Гц; матрица CMOS	26.40.33	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
5	ЖК панель с мобильной стойкой/интерактивная доска в комплекте с ПК или ноутбуком	Не менее 42", интерфейс HDMI	32.99.53	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
6	Кабель HDMI	Кабель цифровой аудио-видео не менее 5 м	27.32.13	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
7	Кулер	Кулер для воды напольный с верхней установкой бутыли	28.25.13	На кол-во раб. мест	8	1	2	2	шт	Б

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

11	Часы настенные	На усмотрение ОО (диаметр не менее 28 см)	26.52.14	На кол-во раб. мест	8	-	5	5	шт	Б
12	Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Tokyo, Moscow, город проведения	Размер таблички 20х7 см	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
13	Подставка для визиток	Пластиковая прозрачная	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
14	Ключ карта магнитная	Имитация, из пластика или картона на усмотрение организатора	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	-	6	6	шт	Б
15	Лотки для бумаг	Горизонтальные или вертикальные лотки для хранения и сортировки документов и папок из полистирола	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	-	3	3	шт	Б
16	Органайзер для канцтоваров	Подставка для канцелярских принадлежностей, органайзер настольный	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
17	Держатель для ручки	По стилю и цвету	32.99.14	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б

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

5	Кейхолдер/гостевая карта	Плотная бумага, карман для карты-ключа	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	-	4	6	шт	Б
6	Набор имитационных денежных купюр	Купюры достоинством 5000, 1000, 500, 100, 50. Каждая купюра имеет надпись: «Не является платежным средством»	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
7	Ножницы канцелярские	Ножницы канцелярские с пластиковой ручкой	25.71.11.120	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
8	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На кол-во раб. мест	8	-	2	2	шт	Б
9	Степлер	На усмотрение ОО	25.99.23	На кол-во раб. мест	8	-	2	2	шт	Б
10	Скобы для степлера	На усмотрение ОО	25.93.14	На кол-во раб. мест	8	-	2	2	шт	Б
11	Подушка для смачивания пальцев	На усмотрение ОО	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	-	1	1	шт	Б
12	Бутыль с водой для кулера	На усмотрение ОО	11.07.11	На всю площадку	-	1	2	2	шт	Б
13	Одноразовые стаканы	На усмотрение ОО	22.29.23	На кол-во участников	1	1	2	2	шт	Б
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Предназначен для тушения горючих	28.29.22	На всю площадку	-	1	2	2	шт	Б

		жидкостей, газов и электрооборудования								
2	Набор первой медицинской помощи	Оснащение не менее, чем по приказу Минздрава РФ от 24 мая 2024 г. № 262н «Об утверждении требований к комплектации аптечки для оказания работниками первой помощи пострадавшим с применением медицинских изделий»	21.20.24	На всю площадку	-	1	2	2	шт	Б
3	Мусорная корзина	Офисная, размер на усмотрение организатора	22.22.13	На кол-во раб. мест	8	1	2	2	шт	Б
4	Мусорные мешки	35 л, рулон	22.22.11	На кол-во раб. мест	8	1	2	2	шт	Б

4. Инфраструктура рабочего места главного эксперта ДЭ						
№	Наименование	Минимальные (рамочные)	ОКПД-2	Количество	Единица измерения	Код зоны

		технические характеристики		ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		площадки
Перечень оборудования								
1	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Манипулятор типа мышь в комплекте	26.20.11	1	1	1	шт	В
2	Стол письменный	На усмотрение организатора	31.01.12	1	1	1	шт	В
3	Офисное кресло	На усмотрение организатора	31.01.11	1	1	1	шт	В
4	Стеллаж для хранения документов	На усмотрение организатора	31.01.12	1	1	1	шт	В
5	МФУ	Печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.)	26.20.18	1	1	1	шт	В
Перечень инструментов								
1	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	1	1	1	шт	В
Перечень расходных материалов								
1	Бумага офисная	А4	17.12.14	4	4	5	пач	В
2	Коробка скрепок	Скрепки из стали, 32мм, модель на усмотрение организатора	25.99.23	1	1	1	шт	В
3	Файл-вкладыш с перфорацией	А4	17.23.13	1	1	1	упак	В
4	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	1	1	1	шт	В

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

Перечень расходных материалов										
1	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На 1 эксперта	1	1	1	1	шт	В
2	Карандаш	Карандаш на усмотрение организатора	32.99.15	На 1 эксперта	1	1	1	1	шт	В
3	Ластик	Ластик на усмотрение организатора	22.19.73	На 1 эксперта	1	1	1	1	шт	В
4	Коробка скрепок	Скрепки из стали на усмотрение организатора	25.99.23	На всех экспертов	-	1	1	1	шт	В
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1	Не требуется	-	-	-	-	-	-	-	-	-

6. Дополнительные технические характеристики и описания площадки		
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики
1	Площадь зоны Б	не менее 42 кв.м.
2	Площадь зоны А	не менее 2 кв.м. на 1 (одного участника)
3	Освещение	на рабочих столах – 300-500 люкс.
4	Интернет в зонах Б и В	Подключение ноутбука/ПК к беспроводному интернету (с возможностью подключения к проводному интернету)
5	Электричество	220 Вольт подключения к сети по (220 Вольт)
6	Покрытие пола	должно обеспечивать безопасное перемещение, не иметь выступов в местах состыковки элементов покрытия, способствующих травмированию 50 м2 на всю зону

Примерный план застройки площадки ДЭ

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

Требования к составу экспертных групп

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

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

Таблица № 11

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

23	23	9
24	24	9
25	25	12

Инструкция по технике безопасности

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

2. К самостоятельному выполнению экзаменационных заданий допускаются участники:

прошедшие инструктаж по охране труда и технике безопасности»;

имеющие необходимые навыки по эксплуатации оборудования;

не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

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

четко соблюдать инструкции по эксплуатации электрических приборов:

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

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

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

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

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

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

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

Организационные требования:

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

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

Образец задания

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

Таблица № 12

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

Текст образца задания:Модуль

№ 1:

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Вид аттестации/уровень ДЭ:

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

Текст задания 1:

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

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

– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);

– 2-е сотрудников не могут выходить на смены в четверг и пятницу;

– 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 приложение А, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно (*время выполнения 30 мин.*).

Приложение А

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Текст задания 2:

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

Необходимые приложения: Приложение Б

Приложение Б

1) Заявка на бронирование

Уважаемые сотрудники отеля!

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

С уважением,

Менеджер компании КоралТревел

Мальцева Ольга

2) Счет на предоплату (образец)

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета 00001	**Дата** день/месяц/ год		
	Реквизиты:			

Дата	**Наименование услуги**	**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
30.11	Проживание 50% ранний заезд	5000	1	5000
01.12	Проживание (образец!)	10000	1	10000

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

2) Категории номеров и тарифы

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

FB		Full Board	1 300,00 ₽	1 130,43 ₽	1 076,60 ₽	1 076,60 ₽

Модуль № 2:

Предоставление гостиничных услуг

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

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

Необходимые приложения: Приложение В

Приложение В

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

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

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

Текст задания 2:

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Вега», номерной фонд которого – 100 номеров, за каждый день и за месяц.

Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей KPI по сравнению с заданными показателями Бюджета. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями Excel (*время выполнения 45 мин.).*

Необходимые приложения: Приложение Г

Приложение Г

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

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

Модуль № 3:

Предоставление гостиничных услуг

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

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

Необходимые приложения: Примерный сценарий для общения с гостем

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

– в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле уже сутки. Бронирование на 4 суток);

– гостю уточнить номер комнаты перед началом диалога.

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

	Если будут предлагать компенсацию фрукты, кофе с десертом и др. следует согласиться
Администратор спрашивает может ли чем-то еще помочь	**Английский язык:** No, I hope I won`t need this kind of help anymore. **Немецкий язык:** Nein, hoffentlich werde ich solche Hilfe nicht mehr brauchen

Текст задания 2:

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

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

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

Необходимые приложения: Отчет ночного аудита Приложение Д

Приложение Д

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

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

Приложение № 1 к Тому 1
оценочных материалов

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

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

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

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

Таблица № 1.1

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

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

Таблица № 1.2

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

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

Таблица № 1.3

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

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

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

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

Таблица № 1.4

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

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

Таблица № 1.5

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

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

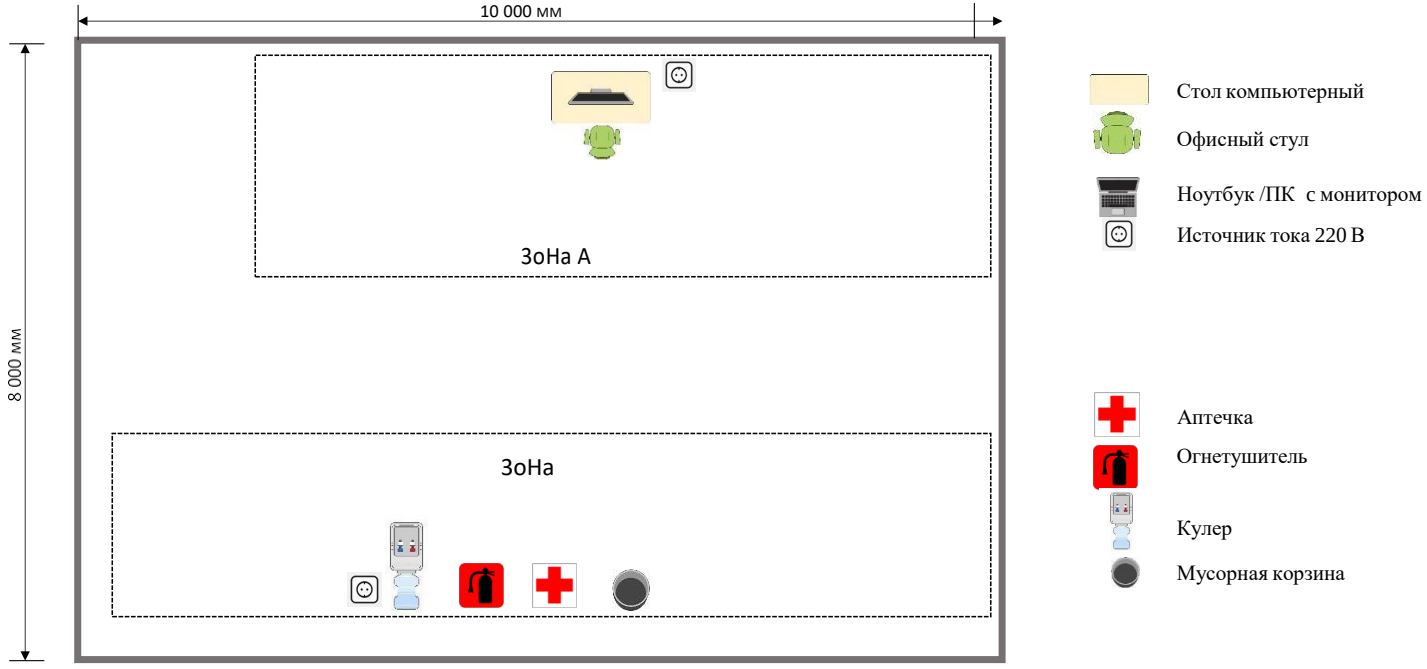
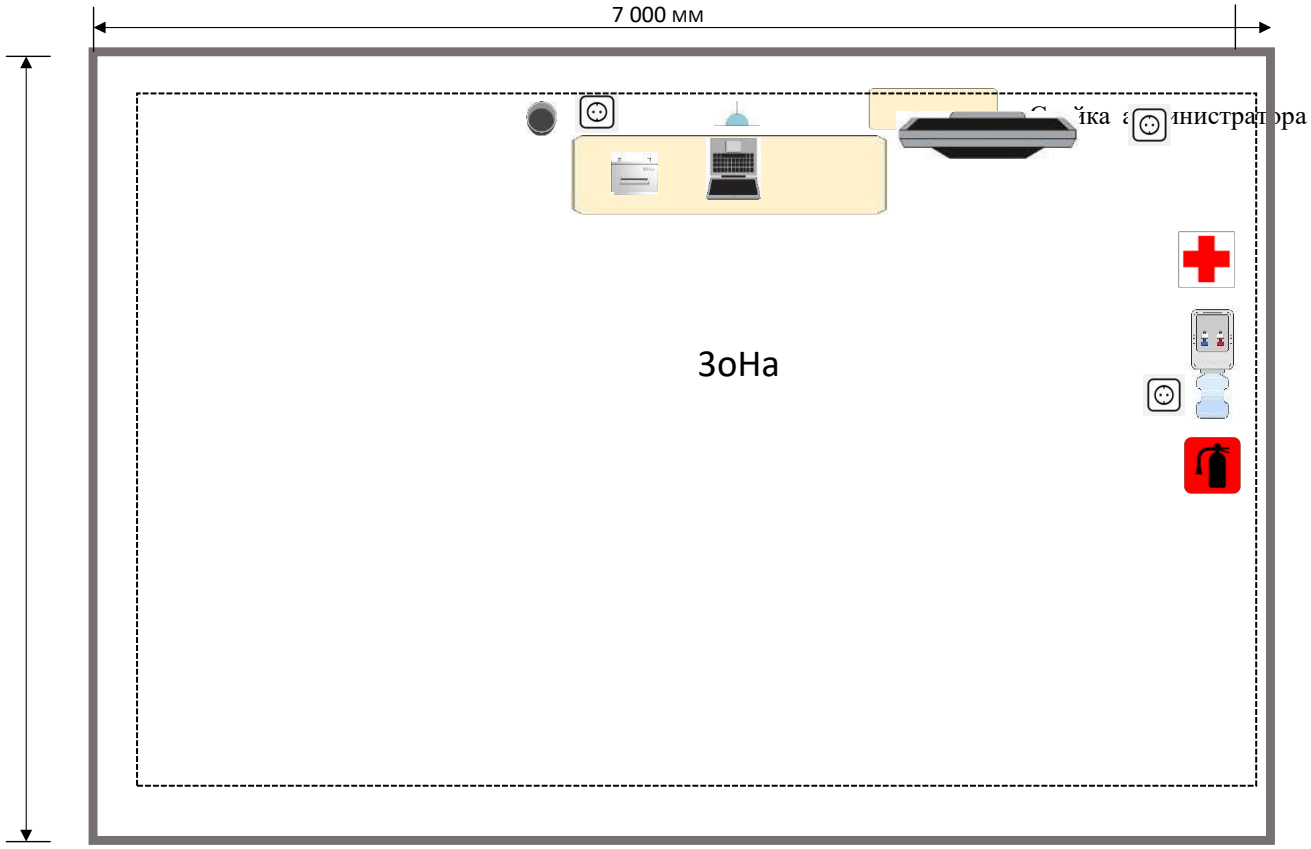
Таблица № 1.6

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

Приложение № 2 к Тому 1
оценочных материалов

Примерный план застройки площадки для ГИА в форме ДЭ ПУ

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



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