

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА»**

**ИНСТИТУТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**



«УТВЕРЖДАЮ»  
директор института СПО  
/ М.С. Гладышева

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**по основной образовательной программе среднего профессионального образования –  
программе подготовки специалистов среднего звена**

**43.02.14 Гостиничное дело**

**Срок освоения – 3 г.10 мес.**

**Квалификация – Специалист по гостеприимству**

**Форма обучения – очная**

Программа разработана предметной цикловой комиссией  
по социально-экономическому

Председатель предметной цикловой комиссии по социально-экономическому про-  
филю: преподаватель института СПО Ряполов В. В.

РАССМОТРЕНА

на заседании ученого совета ЕГУ им. И.А. Бунина  
председатель ученого совета  
Щербатых С.В.

СОГЛАСОВАНО

Исполнительный директор  
АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИН-  
ДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ  
Карасева Г.Ю.



Организация – партнер

Раиса Михайловна Иванова, директор  
ООО ЦЕНТР ТУРИЗМА «ЕЛЕЦ»

/ Раиса Михайловна Иванова / Р.М. Иванова



## Содержание документа

1. Общие положения
2. Форма и вид государственной итоговой аттестации
3. Объем времени на проведение государственной итоговой аттестации, сроки проведения
4. Условия подготовки и процедура проведения государственной итоговой аттестации выпускников
5. Требования к выпускной квалификационной работе (дипломной работе(проекту))
6. Критерии оценки
7. Организация работы Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК)
8. Порядок подачи и рассмотрения апелляций
9. Порядок повторного прохождения государственной итоговой аттестации
10. Приложения

## 1. Общие положения

1.1. Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программа подготовки специалистов среднего звена) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения:

- соответствия результатов освоения выпускниками программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и работодателей;
- готовности выпускника к следующим видам деятельности и сформированности у выпускника соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

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

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

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

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

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

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

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

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

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

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

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

4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное

поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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

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

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности  
Программа ГИА разработана в соответствии с

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273 ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
  - приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
  - приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 17 мая 2022 г. № 336 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования и установлении соответствия отдельных профессий и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования»;
  - Санитарными правилами СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 г. № 28;
  - приказом Министерства образования и науки РФ от 08.11.2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
  - Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело от 26 декабря 2016 г.
  - положением о проведении государственной итоговой аттестации выпускников по программам подготовки специалистов среднего звена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина»;
  - положением об Институте среднего профессионального образования ФГБОУ ВО «ЕГУ им. И.А. Бунина»;
  - учебным планом по специальности.
- 1.3. К государственной итоговой аттестации допускается выпускник, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования.

## **2. Форма и вид государственной итоговой аттестации**

- 2.1. Государственная итоговая аттестация по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа (дипломный проект) и демонстрационного экзамена. Выпускная квалификационная работа для выпускников, осваивающих программы подготовки специалистов среднего звена, выполняется в виде дипломной работы (дипломного проекта). Выполнение выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) является обязательной формой государственной итоговой

аттестации.

- 2.2. Выпускная квалификационная работа (дипломная работа(дипломный проект) способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.
- 2.3. На государственную итоговую аттестацию выпускник может представить портфолио индивидуальных образовательных (профессиональных) достижений, свидетельствующих об оценках его квалификации (сертификаты, дипломы и грамоты по результатам участия в олимпиадах, конкурсах, выставках, характеристики с места прохождения практики или с места работы и т.д.).

### **3. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации, сроки проведения**

- 3.1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, учебным планом и календарным учебным графиком отведено:

- на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации - 6 недель.

#### **3.2. Сроки проведения государственной итоговой аттестации**

Основные сроки проведения государственной итоговой аттестации определены календарным учебным графиком.

Дополнительные сроки проведения государственной итоговой аттестации устанавливаются:

- для лица, не прошедшего государственной итоговой аттестации по уважительной причине – (в течение четырех месяцев со дня подачи заявления выпускником);
- для лица, не прошедшего государственной итоговой аттестации по неуважительной причине или показавшего неудовлетворительные результаты (не ранее шести месяцев после основных сроков проведения государственной итоговой аттестации);
- для лица, подавшего апелляцию о нарушении порядка проведения ГИА и получившего положительное решение апелляционной комиссии.

### **4. Условия подготовки и процедура проведения государственной итоговой аттестации выпускников**

#### **4.1. Подготовительный период**

4.1.1. Программа государственной итоговой аттестации, требования к выпускной квалификационной работе (дипломной работе(дипломному проекту), критерии оценки выпускной квалификационной работы (дипломной работы(дипломного проекта) доводится до сведения обучающихся, не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

- 4.1.2. Тематика выпускных квалификационных работ (дипломных работ(дипломных проектов), соответствующая содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу, рассматривается на заседании ПЦК и подлежит согласованию с представителями от работодателей.

- 4.1.3. Выпускнику предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы(дипломной работы(дипломного проекта), а также – право предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

- 4.1.4. Закрепление тем выпускной квалификационной работы (дипломной работы(дипломного проекта) (с указанием руководителей и сроков выполнения) за студентами выпускных групп оформляется приказом.

- 4.1.5. По утвержденным темам выпускной квалификационной работы (дипломной работы, дипломного проекта) разрабатываются индивидуальные задания для каждого выпускника. Задания рассматриваются соответствующими ПЦК, подписываются руководителем выпускной квалификационной работы (дипломной работы(дипломного проекта) и утверждаются заместителем директора по учебно- производственной работе.

- 4.1.6. Закрепление за выпускниками тем выпускных квалификационных работ (диплом-

ных работ, дипломных проектов), назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом не позднее, чем за 2 недели до выхода на преддипломную практику.

4.1.7. На этапе подготовки к государственной итоговой аттестации подготавливаются следующие документы и бланки для обеспечения работы ГЭК:

- приказ об утверждении председателя государственной экзаменационной комиссии;
- приказ о составе государственной экзаменационной комиссии и о составе апелляционной комиссии;
- приказ о закреплении тем выпускных квалификационных работ;
- сводная ведомость итоговых оценок за весь курс обучения;
- приказ о допуске к государственной итоговой аттестации;
- расписание ГИА;
- бланки (книга) протоколов заседаний ГЭК;
- бланки протоколов заседания апелляционной комиссии.

#### **4.2. *Руководство подготовкой и защитой выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)***

4.2.1. Для подготовки выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)) выпускнику назначается руководитель и, при необходимости, консультанты по отдельным частям выпускных квалификационных работ (дипломных работ, дипломных проектов).

К руководству выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)) привлекаются высококвалифицированные специалисты из числа профессорско-преподавательского состава, имеющие высшее профессиональное образование, соответствующее профилю специальности. К каждому руководителю может быть одновременно прикреплено до 8 обучающихся.

4.2.2. Руководитель выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)):

- разрабатывает индивидуальные задания по выполнению выпускной квалификационной работы;
- оказывает помощь выпускнику в разработке плана выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта));
- совместно с выпускником разрабатывает индивидуальный график выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта));
- консультирует закрепленных за ним выпускников по вопросам содержания и последовательности выполнения выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта));
- оказывает выпускнику помощь в подборе необходимой литературы;
- осуществляет контроль над ходом выполнения выпускных квалификационных работ (дипломных работ, дипломных проектов) в соответствии с установленным графиком;
- оказывает помощь выпускнику в подготовке презентации и выступления на защите выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта));
- подготавливает отзыв на выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект)).

Основная функция преподавателя-консультанта – консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения соответствующей части письменной экзаменационной работы.

4.2.3. Часы консультирования входят в общие часы руководства выпускной квалификационной работой (дипломной работой, дипломным проектом), и распределяются между руководителем и консультантом(ами).

4.2.4. Выполненная выпускная квалификационная работа (дипломная работа, дипломный проект) подписывается обучающимся и руководителем на титульном листе. Руководитель подписывает задание по теме выпускной квалификационной работы (дипломной работы, дипломного проекта) и письменный отзыв. Руководитель представляет работу в ПЦК соответствующего профиля для предварительного обсуждения (вместе с работой может быть представлен письменный отзыв, подписанное задание по теме). Отзыв научного ру-

ководителя содержит характеристику личностных и профессиональных качеств обучающегося, его работы на различных этапах подготовки работы.

4.2.5. Не позднее чем за три недели до планируемой защиты работы проводится ее предварительное обсуждение на заседании ПЦК. Процедура предварительной защиты предполагает:

краткое выступление студента по итогам выполненной работы;

– ответы на вопросы присутствующих на заседании ПЦК преподавателей и обучающихся;

- выступление научного руководителя;

- оценку степени готовности работы, сопроводительных документов.

4.2.6. В результате предварительного обсуждения ПЦК может принять решение:

- о рекомендации к защите;

- о рекомендации по доработке;

- о не рекомендации к защите.

4.2.7. Процедура предварительного обсуждения оформляется протоколом заседания ПЦК. Запись о решении ПЦК вносится в соответствующий раздел индивидуального задания обучающегося. Решение ПЦК носит рекомендательный характер и может учитываться государственной экзаменационной комиссией.

### ***4.3. Защита выпускной квалификационной работы.***

4.3.1. К защите выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) допускаются лица, завершившие полный курс обучения по основной профессиональной образовательной программе и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

4.3.2. Защита проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

4.3.3. Студентам и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

4.3.4. На защиту работы отводится 20 минут, включая выступление обучающегося 7-10 мин., вопрос (к обучающему членов ГЭК) – ответ (обучающегося), итоговое мнение председателя и членов комиссии – 10-13 мин.

При необходимости предоставляется до 10 минут на ее подготовку.

Допускается выступление руководителя выпускной квалификационной работ (дипломной работы (дипломного проекта), а также рецензента, если они присутствуют на заседании Государственной аттестационной комиссии.

4.3.5. Во время доклада обучающийся может использовать подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения дипломного проекта (работы), в том числе с применением информационно-коммуникативных технологий.

4.3.6. Результаты защиты работы обсуждаются на закрытом заседании ГЭК и оцениваются простым большинством голосов членов ГЭК, участвующих в заседании. При равном числе голосов мнение председателя является решающим.

### ***4.4. Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья***

4.4.1. При проведении государственной итоговой аттестации выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

– проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;

– присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

– пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении

- государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалеты и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).
- 4.4.2. Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:
- а) для слабовидящих:*
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;
  - задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;
- в) для глухих и слабослышащих:*
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования).
- 4.4.3. Для создания определенных условий проведения государственной итоговой аттестации выпускников с ограниченными возможностями здоровья выпускники или их родители (законные представители) для несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации.

## **5. Требования к выпускной квалификационной работе**

- 5.1. Выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект) может носить опытно-практический, опытно-экспериментальный, теоретический характер.
- 5.2. Требования к структуре.
- 5.2.1. Выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект) опытно-практического характера имеет следующую структуру:
- введение, в котором раскрывается актуальность выбора темы, формулируются компоненты методологического аппарата: объект, предмет, проблема, цели, задачи работы и др.;
  - теоретическая часть, в которой содержатся теоретические основы изучаемой проблемы;
  - практическая часть должна быть направлена на решение выбранной проблемы и состоять из проектирования профессиональной деятельности, описания ее реализации, оценки ее результативности;
  - заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов;
  - список используемой литературы (не менее 20 источников);
  - приложение.
- 5.2.2. Выпускная квалификационная работа (дипломная работа(дипломный проект) опытно-экспериментального характера имеет следующую структуру:
- введение, в котором раскрывается актуальность выбора темы, формулируются компоненты методологического аппарата, объект, предмет, проблема, цели, задачи работы и др.;
  - теоретическая часть, в которой даны истории вопроса, аспекты разработанности проблемы в теории и практике, обоснование проблемы;
  - практическая часть, в которой представлены план проведения эксперимента, характеристики методов экспериментальной работы, основные этапы эксперимента (констатирующий, формирующий, контрольный), анализ результатов опытно- экспериментальной работы;
  - заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей

практического применения полученных результатов;

- список используемой литературы (не менее 20 источников);
- приложение.

5.2.3. Выпускная квалификационная работа (дипломная работа(дипломный проект) теоретического характера имеет следующую структуру:

- введение, в котором раскрывается актуальность выбора темы, формулируются компоненты методологического аппарата: объект, предмет, проблема, цели, задачи работы и др.;
- теоретическая часть, в которой даны история вопроса, обоснование разрабатываемой проблемы в теории и практике посредством глубокого сравнительного анализа литературы;
- заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей использования материалов исследования;
- список используемой литературы (не менее 25 источников);
- приложение.

5.3. Требования к объему и содержанию структуре выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) должен составлять для выпускников, осваивающих программы подготовки специалистов среднего звена не менее 30, но не более 50 страниц печатного текста.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта) осуществляются на основании требований оформительских стандартов в соответствии с типом и видом документации.

В завершеном виде в выпускную квалификационную работу (дипломную работу (дипломный проект) входят пояснительная записка и практическая часть.

Пояснительная записка включает титульный лист, бланк индивидуального задания, текстовую часть и приложения.

Практическая часть может быть представлена чертежами, схемами, таблицами, графиками, диаграммами, картинками и т.д., а также изделиями или продуктами творческой деятельности в соответствии с выбранной темой.

Практическая часть дипломного проекта (работы) полностью или частично входит в структуру пояснительной записки (текстовую часть и приложения). Титульный лист является первым листом пояснительной записки, но не нумеруется. Титульный лист оформляется по форме (Приложение).

Структурные разделы работы, указанные в содержании, должны быть сшиты в указанной последовательности.

Текстовая часть пояснительной записки включает содержание, введение, основную часть (разделы, подразделы и т.д.), заключение, список используемых источников.

Текстовая часть выполняется в соответствии с требованиями ГОСТ на листах формата А4 на одной стороне листа в компьютерном исполнении. Отдельные слова, формулы, знаки выполняются черной тушью (пастой).

#### 5.4. Требования к текстовым документам, графической части.

Работа выполняется в любом текстовом редакторе. Формат страницы А4, кегль 14, межстрочный интервал 1.5. Выравнивание по ширине, отступ слева 1.5. Текст следует размещать на одной стороне листа бумаги с соблюдением следующих размеров полей: левое – 30 мм, правое 15 мм, верхнее 20 мм, нижнее 20 мм. При оформлении работы необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всей работе. Не должно быть помарок, перечеркивания, сокращения слов, за исключением общепринятых.

Страницы текста нумеруются арабскими цифрами сверху справа. По всему тексту соблюдается сквозная нумерация. Номер титульного листа не проставляется, но включается в общую нумерацию дипломной работы. Все структурные элементы работы: введение, главы основной части, заключение, список используемой литературы, приложения – должны начинаться с новой страницы.

Каждая глава работы начинается с новой страницы. Расстояние между названием главы (параграфа) и последующим текстом, между параграфами одной главы должно

быть равно 3 межстрочным интервалам. Если глава имеет только один параграф, то выделять его не следует. Заголовки глав печатаются прописными буквами, заголовки параграфов пишутся строчными буквами (первая буква заголовка параграфа заглавная). Точки в конце заголовков не ставятся, заголовки не подчеркиваются. Перенос слов во всех заголовках не допускаются.

Главы работы должны иметь порядковую нумерацию и обозначаться арабскими цифрами с точкой, например: ГЛАВА 1., ГЛАВА 2., ГЛАВА 3.

Параграфы должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждой главы. Сначала включается номер главы, затем порядковый номер параграфа, отделенный точкой, например: 1.1., 1.2., 2.1., 2.2., 2.3. и т.д.

Цифровой материал, сопоставление и выявление определенных закономерностей оформляют в виде таблиц. Все таблицы, если их несколько, нумеруются арабскими цифрами, без указания знака номера в правом верхнем углу над заголовком таблицы после слова «Таблица...», в пределах главы (первая цифра означает номер главы, вторая цифра - номер параграфа, третья - порядковый номер таблицы в главе). Таблица выполняется на одной странице. Если таблица не умещается на одной странице, то она переносится на другие, при этом заголовок таблицы помещается на первой странице, а на следующих страницах следует повторить шапку таблицы и под ней поместить надпись: «Продолжение таблицы 1.1.2».

Иллюстрации (рисунки, графики, диаграммы, эскизы, чертежи и т.д.) располагаются в выпускной квалификационной работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Все иллюстрации должны быть пронумерованы (вверху, справа). Нумерация сквозная, т.е. через всю работу. Если иллюстрация в работе единственная, то она не нумеруется. В тексте на иллюстрации делаются ссылки, содержащие порядковые номера, под которыми иллюстрации помещены в выпускной квалификационной работе.

В работе могут быть использованы фотоиллюстрации, сделанные автором самостоятельно. Они могут быть представлены в качестве приложения к выпускной квалификационной работе так же, как и цифровые, табличные и прочие иллюстрированные материалы.

Формулы выделяются из текста в отдельную строку, располагаются по центру. Выше и ниже каждой формулы должна быть оставлена одна свободная строка. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов приводится непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

#### 5.5. Требования к оформлению библиографического списка.

Все источники, приведенные в списке, располагаются в едином алфавитном порядке. Основное условие правильного составления списка использованных источников - единообразное оформление и соблюдение государственных требований, предъявляемых к печати научных публикаций.

### **6. Критерии оценки выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта))**

6.1. Результаты защиты Выпускная квалификационная работа (дипломная работа (дипломный проект)) определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГЭК.

Оценка «5» (отлично): тема работы актуальна, и актуальность ее в работе обоснована; сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе; содержание и структура исследования соответствует поставленным целям и задачам; изложение текста работы отличается логичностью, смысловой завершённостью и анализом представленного материала; комплексно использованы методы исследования, адекватные поставленным задачам; итоговые выводы обоснованы, чётко сформулированы, соответствуют задачам исследования; в работе отсутствуют орфографические и пунктуационные ошибки; работа оформлена в соответствии с предъявленными требованиями;

отзыв руководителя на работу – положительный; публичная защита работы показала уверенное владение материалом, умение чётко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения; при защите использован наглядный материал (презентация, таблицы, схемы и др.).

Оценка «4» (хорошо): тема работы актуальна, имеет теоретическое обоснование; содержание работы в целом соответствует поставленной цели и задачам; изложение материала носит преимущественно описательный характер; структура работы логична; использованы методы, адекватные поставленным задачам; имеются итоговые выводы, соответствующие поставленным задачам исследования; основные требования к оформлению работы в целом соблюдены, но имеются небольшие недочеты; отзыв руководителя на работу – положительный, содержит небольшие замечания; публичная защита дипломного проекта (работы) показала достаточно уверенное владение материалом, однако допущены неточности при ответах на вопросы; ответы на вопросы недостаточно аргументированы; при защите использован наглядный материал.

Оценка «3» (удовлетворительно): тема работы актуальна, но актуальность ее, цель и задачи работы сформулированы нечетко; содержание не всегда согласовано с темой и (или) поставленными задачами; изложение материала носит описательный характер, большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников; самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально; нарушен ряд требований к оформлению работы; в положительных отзывах и рецензии содержатся замечания; в ходе публичной защиты работы проявилось неуверенное владение материалом, неумение отстаивать свою точку зрения и отвечать на вопросы; автор затрудняется в ответах на вопросы членов ГЭК.

Оценка «2» (неудовлетворительно): актуальность исследования автором не обоснована, цель и задачи сформулированы неточно и/или неполно, либо их формулировки отсутствуют; содержание и тема работы плохо согласуются (не согласуются) между собой; работа носит преимущественно реферативный характер; большая часть работы списана с одного источника, либо заимствована из сети Интернет; выводы не соответствуют поставленным задачам (при их наличии); нарушены правила оформления работы; отзыв содержит много замечаний; в ходе публичной защиты работы проявилось неуверенное владение материалом, неумение формулировать собственную позицию; при выступлении допущены существенные ошибки, которые выпускник не может исправить самостоятельно.

- 6.2. Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации и отражают степень усвоения материала по модулям.
- 6.3. Критерии оценки выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта). приведены в Приложении 1, критерии оценки демонстрационного экзамена отражена в Приложении 2.

## **7. Организация работы Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК)**

- 7.1. Для проведения государственной итоговой аттестации с целью определения соответствия результатов освоения выпускниками образовательной программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования приказом ректора университета формируется государственная экзаменационная комиссия (ГЭК).

Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников образовательной организации, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники. В состав итоговых государственных экзаменационных комиссий входит председатель и не менее 3 членов указанной комиссии.

Государственная экзаменационная комиссия (далее вместе – комиссия) действует в течение календарного года.

Составы комиссий утверждаются не позднее, чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации. Срок полномочий ГЭК: с 01 января по 31 декабря.

7.2. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность государственной экзаменационной комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря).

Управление образовательной политики университета осуществляет формирование общего списка кандидатур председателей государственных экзаменационных комиссий и направляет его на согласование и утверждение в Министерство науки и высшего образования Российской Федерации в сроки, устанавливаемые Учредителем. Не позднее 1 июля дирекция ежегодно представляет в управление образовательной политики письменное согласие потенциального председателя государственной экзаменационной комиссии и необходимый пакет документов.

Председателем государственной экзаменационной комиссии утверждается лицо, не работающее в образовательной организации, из числа:

руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники;

представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Директор института является заместителем председателя ГЭК. Заместитель председателя ГЭК – обеспечивает работу ГЭК, возглавляет ГЭК в отсутствие председателя. В случае создания нескольких государственных экзаменационных комиссий назначается несколько заместителей председателя государственной экзаменационной комиссии из числа заместителей руководителя (заместитель директора института среднего профессионального образования по учебной работе, заместитель директора института среднего профессионального образования по учебно-производственной работе, заместитель директора института среднего профессионального образования по научно-методической работе – по согласованию) или педагогических работников.

7.3. Заседания ГЭК проводятся по утвержденному расписанию.

7.4. Для работы ГЭК подготавливаются следующие документы:

- ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- Программа государственной итоговой аттестации по образовательной программе;
- приказ уполномоченного органа об утверждении председателя государственной экзаменационной комиссии;
- приказ об утверждении состава государственной экзаменационной комиссии по образовательной программе;
- приказ о допуске выпускников к государственной итоговой аттестации;
- документы, подтверждающие освоение выпускниками компетенций при изучении теоретического материала и прохождения практики по каждому из видов профессиональной деятельности (профессиональному модулю): ведомости экзаменов (квалификационных) по профессиональным модулям, аттестационные листы по видам производственной практики и др.;
- сводная ведомость итоговых оценок выпускников;
- выпускные квалификационные работы (дипломные работы, дипломные проекты) с отзывами руководителей;
- книга протоколов заседаний ГЭК.

7.5. Решения о выставлении оценки принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя и численном составе комиссии не менее двух третей. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной комиссии является решающим.

7.6. Выпускникам, успешно защитившим ВКР, присваивается квалификация Специалист по гостеприимству с получением диплома о среднем профессиональном образовании.

При условии прохождения ГИА с оценкой «5» (отлично) и наличии 75% и более

отличных оценок по всем дисциплинам и профессиональным модулям, видам производственной практики в итоговой ведомости ГЭК принимает решение о выдаче выпускнику диплома с отличием.

- 7.7. Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя – его заместителем) и секретарем государственной экзаменационной комиссии и хранится в архиве образовательной организации вместе со сводными ведомостями итоговых оценок.

Решение ГЭК о присвоении квалификации и выдаче диплома выпускникам оформляется протоколом ГЭК и приказом ректора университета.

## **8. Порядок подачи и рассмотрения апелляций**

- 8.1. По результатам государственной аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее - апелляция).

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

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

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

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

8.4. Состав апелляционной комиссии утверждается образовательной организацией одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии.

8.5. Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников образовательной организации, не входящих в данный учебный год в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря. Председателем апелляционной комиссии является руководитель образовательной организации либо лицо, исполняющее в установленном порядке обязанности руководителя образовательной организации. Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

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

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

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

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

Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

8.7. Рассмотрение апелляции не является передачей государственной итоговой аттестации.

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

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

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились

и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

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

8.9. Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите выпускной квалификационной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию выпускную квалификационную работу (прилагается отзыв научного руководителя), протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при сдаче государственного экзамена, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, письменные ответы выпускника (при их наличии) и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена.

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

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

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

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

8.13. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве ЕГУ им. И.А. Бунина.

## **9. Порядок повторного прохождения государственной итоговой аттестации**

9.1. Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из числа обучающихся института СПО в дополнительные сроки.

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

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательной организации на период времени, отведенный календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации.

9.3. Повторное прохождение государственной итоговой аттестации не может быть назначено

образовательной организацией для одного лица более двух раз.

#### **10. Приложения к программе ГИА:**

Приложение № 1. Критерии оценки выпускной квалификационной работы (дипломной работы, дипломного проекта).

Приложение № 2. Тематика выпускных квалификационных работ (дипломных работ, дипломных проектов).

**Критерии оценки дипломного проекта (работы)**

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

<b>Сроки</b>	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки).	Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Работа сдана с соблюдением всех сроков
<b>Самостоятельность в работе</b>	Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.) Научный руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, конспекты	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.	После каждой главы, параграфа автор работы делает выводы. Выводы порой слишком расплывчатые, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.	После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Из разговора с автором научный руководитель делает вывод о том, что студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР
<b>Оформление работы</b>	Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок.	Представленная работа имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок.	Соблюдены все правила оформления работы.
<b>Литература</b>	Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников	Изучено менее десяти источников. Автор слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг.	Изучено более десяти источников. Автор ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг	Количество источников более 20. Все они использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг

<b>Защита работы</b>	<p>Автор совсем не ориентируется в терминологии работы.</p>	<p>Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов ГАК. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования.</p> <p>Автор показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своей работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.</p>	<p>Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал.</p> <p>Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).</p>	<p>Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы.</p> <p>Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).</p>
----------------------	-------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Оценка работы</b>	<p>Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает непонимание содержательных основ исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью членов комиссии, практическая часть работы не выполнена.</p>	<p>Оценка «3» ставится, если студент на низком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений работы, материал излагается не связно, практическая часть работы выполнена некачественно.</p>	<p>Оценка «4» ставится, если студент на достаточно высоком уровне овладел методологическим аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части от законов композиционного решения.</p>	<p>Оценка «5» ставится, если студент на высоком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть работы выполнена качественно и на высоком уровне.</p>
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Тематика выпускных квалификационных работ  
(дипломных работ (дипломных проектов)  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

Профессиональный модуль по УП специальности	Перечень тем
<b>ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b>	Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса
	Формирование комплекса дополнительных услуг в гостиничном предприятии
	Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения на современном этапе
	Разработка рекомендаций по адаптации сервиса гостиницы к потребностям различных культурных групп
<b>ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>	Особенности организации питания иностранных гостей
<b>ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	Интерьер и декоративное оформление гостиницы как средство рекламы и способ продвижения гостиничных услуг
	Пути совершенствования качества обслуживания гостей в процессе проживания на примере службы room-сервис в отелях категории 5*
<b>ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования с корпоративными гостями в отеле ... (по выбору студента)
	Анализ представления гостиничных услуг отеля в соцсетях на примере отеля (по выбору студента)
	Анализ основных инструментов продвижения услуг в отельном бизнесе с учетом современных тенденций



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

Необходимые приложения: отсутствуют.

Инструкции для ГЭ: Участники выполняют задание на площадке для письменных заданий. Модуль 1 выполняется либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. В этом случае результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения задания техническом эксперту. Задание распечатывается на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

На площадке необходимо присутствие волонтера в течение всего времени выполнения письменных заданий участниками ДЭ.

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

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

Необходимые приложения:

Прил\_2\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-M2.docx

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-M2.docx

Инструкции для ГЭ: Для выполнения устного задания Модуля необходимо присутствие волонтера, подготовку которого осуществляет ГЭ с помощью подробного сценария (Приложение) и памятки. Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

-в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на имя гостя с пакетом питания «завтрак».

Бронирование гарантировано банковской картой;

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

Сценарий в Приложении к Модулю 2 представлен на иностранном (английском(Прил\_1)/немецком(Прил\_2))\* языке для обучающихся, в обучении которых программой было предусмотрено изучение профессионального иностранного (английского/немецкого) языка в рамках профессиональных модулей. \* Сценарий может быть представлен на любом другом международном языке по запросу регионов, в случае если этот язык изучался обучающимися в рамках профессиональных модулей.

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

Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется в общей зоне (за стойкой администратора службы приема и размещения).

Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается.

Необходимые приложения:

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-М3.docx

Инструкции для ГЭ: Для выполнения устного задания Модуля необходимо присутствие волонтера, подготовку которого осуществляет ГЭ с помощью подробного сценария (Приложение) и памятки.

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

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

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

-гостю иметь при себе реквизит (банковская карта).

### **Модуль 4. Организация контроля текущей деятельности сотрудников**

**службы приема и размещения: доработка листа оценки (скрипта) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры**

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

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

Необходимые приложения:

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-M4.docx

Инструкции для ГЭ: Участники выполняют задание на площадке для письменных заданий. Модуль 4 выполняется либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. В этом случае результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения задания техническому эксперту. Задание распечатывается на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

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

Выполнить процедуру бронирования в АСУ по письменной заявке на иностранном языке. Задание выполняется на рабочем месте участника (на пло-

щадке для выполнения письменных заданий). Заявка на бронирование прилагается. Форму предъявления результата определяет Главный эксперт в зависимости от возможностей АСУ.

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

Необходимые приложения:

Прил\_2\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-M5.docx

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-M5.docx

Инструкции для ГЭ: Текст письма в Приложении к Модулю 5 представлен на иностранном (английском (Прил\_1)/немецком (Прил\_2))\* языке для обучающихся, в обучении которых программой было предусмотрено изучение профессионального иностранного (английского/немецкого) языка в рамках профессиональных модулей. \*Текст письма может быть представлен на любом другом международном языке по запросу регионов, в случае если этот язык изучался обучающимися в рамках профессиональных модулей.

При формировании брони в АСУ следует дополнить фамилию заказчика своей фамилией для идентификации выполненного бронирования участниками ДЭ. Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. Задания распечатываются на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

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

Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования.

Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий). Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования, а также таблица категорий номеров и цен прилагаются.

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

Необходимые приложения:

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-М6.docx

Инструкции для ГЭ: Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо. Участники ДЭ, согласно задания, работают в текстовом редакторе, дают пояснения и комментарии в формате рецензирования. Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническом эксперту. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

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

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

Необходимые приложения:

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-М7.docx

Инструкции для ГЭ: Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническом эксперту. Задания распечатываются на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

РАССМОТРЕНО:

На заседании предметной цикловой комиссии по социально-экономическому профилю профилю, протокол № 2 от 11.11. 2025г.

Председатель предметной цикловой комиссии по гуманитарному профилю: Ряполов В.В.

СОГЛАСОВАНО

Исполнительный директор

АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

Карасева Г.Ю.

