

Министерство образования и науки Челябинской области
государственное бюджетное образовательное учреждение
профессиональная образовательная организация
«Магнитогорский технологический колледж имени В.П. Омельченко»
(ГБОУ ПОО «Магнитогорский технологический колледж им. В.П. Омельченко»)

Рассмотрена на заседании
Педагогического совета
Протокол № 018
от «14» ноября 2025 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ ПОО МТК

О.А. Пундикова

«14» ноября 2025 г.

Председатель ГЭК



Н.Р. Гавина

«14» ноября 2025 г.

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

в 2025-2026 учебном году

Магнитогорск 2025

Программа Государственной итоговой аттестации разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело», входящей в состав укрупненной группы профессий, специальностей, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 (ред. от 17.12.2020), Приказом Минобрнауки России от 08.11.2021 № 800 (ред. от 19.01.2023) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», зарегистрированного в Министерстве юстиции России 07.12.2021 № 66211

Организация-разработчик: государственное бюджетное образовательное учреждение профессиональная образовательная организация «Магнитогорский технологический колледж имени В.П. Омельченко» (ГБОУ ПОО МТК)

Разработчики:

Трофимова В.С., преподаватель

Ягодина Е.К., заведующий учебно-производственного отдела

Кочеткова О.В., методист

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии «Технологии моды, дизайна, технического сервиса и индустрии гостеприимства» ГБОУ ПОО МТК
Протокол от «24» октября 2025 № 3

Рекомендовано Педагогическим советом ГБОУ ПОО МТК

Протокол от «14» ноября 2025 № 018

СОДЕРЖАНИЕ

<u>№ п/п</u>	Наименование разделов	Стр.
	Общие положения	4
1	Требования к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»	6
2	Организация подготовки, написания и защиты дипломного проекта (работы)	8
2.1.	Требования к дипломному проекту (работе)	8
2.2.	Методика оценивания написания и защиты дипломного проекта (работы)	14
3	Организация проведения демонстрационного экзамена по КОД 43.02.14-1-2026	21
3.1.	Комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена	21
3.2.	Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания	32
3.3.	План застройки площадки ДЭ	42
3.4.	Требования к составу экспертных групп	42
3.5.	Инструкции по технике безопасности	43
3.6.	Образец задания	45

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Программа государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) выпускников по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

2. Программа государственной итоговой аттестации (далее – Программа) разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.11.2021 г. № 800(ред. от 19.01.2023) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования;

- ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1552 (зарегистрированный Министерством юстиции 26.12.2016 № рег. 44974);

- Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в ГБОУ ПОО МТК;

- Оценочными материалами для демонстрационного экзамена профильного уровня по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

3. Настоящая Программа определяет совокупность требований к государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на 2025-2026 учебный год.

4. Государственная итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки, обучающихся государственной экзаменационной комиссией (далее – ГЭК) в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной

профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», соответствующей требованиям ФГОС СПО, в т.ч. уровень сформированности общих и профессиональных компетенций.

Форма государственной итоговой аттестации:

- Демонстрационный экзамен базового уровня и защита дипломной работы.

Объем времени на подготовку и проведение:

На ГИА отводится 6 недель с 19.05.2026 г. по 30.06.2026 г., в том числе: на подготовку дипломной работы и проведение демонстрационного экзамена – 4 недели, на защиту дипломной работы – 2 недели.

Сроки проведения:

- проведение демонстрационного экзамена с «01» июня 2026 по «03» июня 2026 г.
- защита дипломной работы с «16» июня 2026 г. по «30» июня 2026 г.

1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

1.1 Содержание заданий ГИА соответствует требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Выпускник, освоивший ППССЗ, должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

OK 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
OK 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
OK 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
OK 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
OK 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
OK 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)
OK 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
OK 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
OK 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
OK 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
OK 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)

1.3 Выпускник, освоивший ППССЗ, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности (далее – ВД):

ВД 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.
ВД 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.
ВД 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.
ВД 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.
ВД 5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ, НАПИСАНИЯ И ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА (РАБОТЫ)

2.1 ТРЕБОВАНИЯ К ДИПЛОМНОМУ ПРОЕКТУ (РАБОТЕ)

Темы дипломного проекта (работы) определяются колледжем и должны отвечать современным требованиям развития высокотехнологичных отраслей науки, техники, производства, экономики, культуры и образования, иметь практико-ориентированный характер.

Перечни тем дипломных проектов (работ) рассматриваются и обсуждаются на заседаниях профильных цикловых комиссий колледжа с участием председателей ГЭК, согласовываются с заместителями директора по УПР и УМР, представителями работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников в рамках профессиональных модулей и утверждаются директором колледжа. При определении темы дипломного проекта (работы) следует учитывать,

что ее содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненной ранее студентами курсовой работы (проекта), если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля;
- с использованием собранных им лично материалов, в том числе в период прохождения преддипломной практики, а также работы над выполнением курсовой работы;
- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

Выбор темы дипломного проекта (работы) обучающимся осуществляется до начала производственной (преддипломной) практики, что обусловлено необходимостью сбора практического материала в период ее прохождения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы дипломного проекта (работы) из перечня тем, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

При этом тематика дипломного проекта (работы) должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности, входящих в образовательную программу СПО. Выбранная студентом тема закрепляется за ним соответствующим документом, согласуется с заместителями директора по УПР и УМР и утверждается директором колледжа.

Тема дипломного проекта (работы) должна отражать актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств или образовательных организаций.

Задание для каждого обучающегося разрабатывается в соответствии с закрепленной темой и выдается не позднее, чем за две недели до начала производственной практики (преддипломной).

Задание на дипломный проект (работу) рассматривается цикловыми комиссиями, подписывается руководителем дипломного проекта (работы) и утверждается заместителем директора по учебно-производственной работе.

Экспертиза на соответствие требованиям ФГОС разработанных заданий для дипломной работы, основных показателей оценки результатов выполнения и защиты работ, осуществляется на заседании профильной цикловой комиссий колледжа.

В отдельных случаях допускается выполнение дипломного проекта (работы) группой обучающихся. При этом индивидуальные задания выдаются каждому обучающемуся.

Для подготовки дипломного проекта (работы) студенту назначается руководитель и консультанты.

Руководство дипломным проектом(работой)

Перечень и закрепление за студентами тем дипломных проектов(работ), назначение руководителей и консультантов по отдельным частям дипломного проекта (работы) (экономическая часть, графическая часть, исследовательская часть, экспериментальная часть, опытная часть и т.п.), осуществляется приказом

директора колледжа.

В обязанности руководителя дипломного проекта (работы) входит:

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

В обязанности консультанта дипломного проекта (работы) входит:

- руководство разработкой индивидуального плана подготовки и выполнения дипломного проекта (работы) в части содержания консультируемого вопроса;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы в части содержания консультируемого вопроса;
- контроль хода выполнения дипломного проекта (работы) в части содержания консультируемого вопроса.

Часы консультирования входят в общие часы руководства дипломного проекта (работы) и определяются колледжем самостоятельно.

Структура и содержание дипломного проекта (работы)

Разработка структуры дипломного проекта (работы) осуществляется с учетом требований ЕСТД и ЕСКД, ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (утв. И введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 декабря 2018 г. № 1050-ст), ГОСТ Р 2.105-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации единая система конструкторской документации общие требования к текстовым документам» (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 30.12.2020 N 1439-ст).

По структуре дипломный проект (работа) состоит из теоретической и практической части. Объем работы должен составлять не менее 35 листов формата А4.

Для специальностей гуманитарного и социально-экономического профилей дипломный проект (работа) имеет следующую структуру:

- введение;
- теоретическую часть;
- практическую часть;
- выводы и заключение;
- библиография;
- приложения.

Теоретическая часть раскрывает теоретические аспекты изучаемого объекта и предмета. В ней содержится обзор используемых источников, информации, нормативной базы по теме.

Практическая часть может быть представлена методикой, расчетами, анализом данных, собранных в ходе производственной практики (преддипломной), продуктами деятельности в соответствии с видами профессиональной деятельности.

При выполнении дипломного проекта (работы) в форме опытных образцов изделий, продуктов и пр., а также при творческих работах, количество листов расчетно-пояснительной записи должно быть уменьшено без снижения общего качества дипломного проекта (работы).

Введение и заключение являются обязательными разделами дипломного проекта (работы). Во введении осуществляется обоснование актуальности и практической значимости выбранной темы, формулируются цели и задачи, объект и предмет дипломного проекта (работы), круг рассматриваемых проблем. Заключение дипломного проекта (работы) содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. Заключение лежит в основе доклада обучающегося на защите.

После раздела «Введение» следует включать список сокращений, представляющий собой перечень использованных в работе аббревиатур и сокращений, с их полной расшифровкой (за исключением общепринятых) в алфавитном порядке.

Содержание дипломного проекта (работы) включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения. Название главы не должно дублировать название темы, а название параграфов – название глав. Формулировки должны быть лаконичными и отражать суть главы (параграфа). Используемая в тексте терминология должна соответствовать общепринятой терминологии в научной и технической литературе. Условные буквенные обозначения механических, физических, математических и других величин, а также условные графические обозначения должны соответствовать установленным стандартам. Единицы измерения, используемые в пояснительной записке, должны соответствовать Международной системе измерений [СИ] и единицам, допускаемым к применению наравне с ними.

Дипломный проект (работа) пишется в стилистике научного текста, для которого характерна четкая логическая последовательность изложения, упорядоченная система связи между частями высказываний, обеспечение

точности, сжатости, однозначности терминов и понятий.

Список использованных источников составляется в следующем порядке:

- 1) законы Российской Федерации
- 2) указы Президента Российской Федерации
- 3) постановления Правительства Российской Федерации
- 4) нормативные акты, инструкции;
- 5) иные официальные материалы (резолюции рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- 6) монографии, учебники, учебные пособия;
- 7) иностранная литература;
- 8) интернет-ресурсы.

Оформление осуществляется в соответствии с:

- 1) ГОСТ Р 7.0.5 - 2008. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления;
- 2) ГОСТ Р 7.0.100-2018 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления

Оформление текста дипломного проекта (работы) производится с учетом требований:

- 1) ГОСТ Р 2.105-2019 Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам.

- 2) ГОСТ Р 2.106-2019 Единая система конструкторской документации.

Текстовые документы.

Приложения могут состоять из копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

2.2 МЕТОДИКА ОЦЕНИВАНИЯ НАПИСАНИЯ И ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА (РАБОТЫ)

Выполненный дипломный проект (работа) должен:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ информационных источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенациональной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

По завершении обучающимся подготовки дипломного проекта (работы) руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает заместителю директора по учебно-производственной работе.

В отзыве руководителя дипломного проекта (работы) указываются характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки, а также соответствие основным критериям ее выполнения: актуальности темы, практической значимости и новизне дипломного проекта(работы), степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению, грамотность изложения материала, соответствие оформления работы предъявляемым требованиям. Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска дипломного проекта(работы) к защите.

Дипломные проекты (работы) подлежат обязательному рецензированию. Рецензирование дипломного проекта (работы) проводится с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника. Выполненные дипломные работы

рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений, компетентных в вопросах, связанных с тематикой дипломных проектов (работ).

Рецензенты дипломных проектов(работ) определяются не позднее, чем за месяц до защиты.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломного проекта (работы) заявленной теме и заданию на него (нее);
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломного проекта (работы);
- оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы;
- общую оценку качества выполнения дипломного проекта(работы).

Содержание рецензии доводится до сведения выпускника не позднее, чем за день до защиты работы.

Внесение изменений в дипломный проект(работу) после получения рецензии не допускается.

Педагогический совет при наличии положительного отзыва руководителя и рецензии решает вопрос о допуске обучающегося к защите.

Процедура защиты дипломного проекта (работы)

В рамках подготовки к ГИА колледж имеет право проводить предварительную защиту дипломного проекта (работы), не ранее, чем за месяц до утвержденной даты ГИА.

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

Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами ГЭК и включает доклад обучающегося (не более 7-10 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломного проекта (работы), а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения дипломного проекта (работы).

На защиту дипломного проекта (работы) обучающемуся рекомендуется представить электронную презентацию, включающую не более 25 слайдов. На слайдах могут быть отражены цели и задачи дипломного проекта (работы), основные этапы её разработки, выводы о целесообразности и перспективах практического применения результатов дипломного проекта (работы). Электронная презентация должна помочь обучающемуся представить членам ГЭК достоинства выполненной работы, подтвердить освоение общих и профессиональных компетенций. Презентация создается в соответствующей программе, выполняется в едином стиле. Цветовая гамма и использование анимации не должны препятствовать адекватному восприятию информации.

При определении оценки по защите дипломного проекта (работы) учитываются: качество устного доклада выпускника, свободное владение материалом дипломного проекта (работы), глубина и точность ответов на вопросы, отзыв руководителя и оценка рецензента.

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

Таблица 1 – Критерии оценки защиты дипломного проекта (работы)

№ п/п	Критерии оценки дипломных работ (проектов)	Показатели, составляющие критерий	Количество баллов
1		Дипломная работа соответствует заявленной теме и в полной мере	2 5

	Содержательность рассматриваемой диплом- ной работы (проекта)	отражает профессиональные знания и умения выпускника в рамках одного или нескольких профессиональных модулей		
		Полнота раскрытия темы	1	
		Использование профессиональной терминологии	1	
		Соответствие требованиям, предъявляемым к форме и содержанию	1	
2	Умение выделить и обосновать основные достоинства работы (проекта)	Умение выделить и обосновать актуальность работы (проекта)	0,5	5
		Умение структурировать работу (проекта) и изложить основные этапы ее проведения	0,5	
		Умение раскрыть проблематику работы	1	
		Умение выделить и обосновать практическую значимость работы (проекта)	3	
3	Умение грамотно и четко представить (презентовать) работу (проект) в ходе защиты	Владение риторикой, отсутствие грамматических и орфоэпических ошибок	1	5
		Умение лаконично и четко отвечать на вопросы	2	
		Умение свободного использования средств визуализации (презентации)	1	
		Соблюдение регламента защиты и умение правильно распределять время выступления	1	
4	Наличие авторской позиции, изложенной в работе (проекте)	Наличие обобщений	1	5
		Наличие выводов в работе (проекте)	1	
		Умение раскрыть и доказать авторскую позицию, изложенную в работе	3	
Всего:				20

Оценка «отлично» ставится, если выпускник набирает от 18 до 20 баллов:

- полнота владения материалом (профессиональная грамотность, практическая направленность, профессиональный имидж);
- грамотность речи, стилистика;

- эмоциональное воздействие на аудиторию;
- четкие и лаконичные ответы (правильные) на задаваемые вопросы;
- использование компьютерной презентации, выполненной на высоком профессиональном уровне.

Оценка «хорошо» ставится, если выпускник набирает от 15 до 18 баллов:

- полнота владения материалом (профессиональная грамотность, практическая направленность, профессиональный имидж);
- грамотность речи;
- использование компьютерной презентации, выполненной на среднем профессиональном уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если выпускник набирает от 13 до 15 баллов:

- слабое владение материалом;
- наличие грамматических и стилистических ошибок в речи и презентации;
- средний уровень ответов на задаваемые вопросы;
- использование компьютерной презентации, выполненной на среднем уровне.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если выпускник набирает менее 13 баллов:

- слабое владение материалом;
- существенные ошибки при ответах на задаваемые вопросы;
- не соответствие темы содержанию работы;
- отсутствие презентации к защите дипломной работы (проекту).

Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем (в случае отсутствия председателя - его заместителем и секретарем из числа членов ГЭК) и хранится в архиве колледжа.

Обучающемуся, не выполнившему дипломный проект (работу) или получившему оценку «неудовлетворительно» при его (её) защите, выдается справка об обучении или периоде обучения установленного образца.

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

Обучающийся, не прошедший ГИА по неуважительной причине или получивший неудовлетворительную оценку, восстанавливается на период ГИА, для ее прохождения по соответствующей образовательной программе СПО. Порядок прохождения повторной защиты дипломного проекта (работы) для обучающихся, не явившихся на защиту по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных) определяется колледжем самостоятельно на основе Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам СПО. Повторное прохождение ГИА для одного обучающегося назначается образовательной организацией не более двух раз.

Порядок проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья регламентируется Порядком проведения ГИА по образовательным программам среднего профессионального образования для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников.

Хранение дипломных проектов (работ)

Выполненные обучающимися дипломные проекты (работы) хранятся после их защиты в колледже пять лет. По истечении указанного срока вопрос о дальнейшем хранении решается организуемой по приказу директора комиссией, которая представляет предложения о списании дипломных работ.

Списание дипломных проектов (работ) оформляется соответствующим актом.

Лучшие дипломные проекты (работы), представляющие учебно-методическую ценность, могут быть использованы в качестве учебных пособий в кабинетах колледжа.

По запросу предприятия, учреждения, образовательной организации руководитель образовательной организации имеет право разрешить снимать копии дипломных проектов (работ) выпускников.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО КОД 43.02.14-1-2026

3.1 КОМПЛЕКС ТРЕБОВАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЭ

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

Таблица 1 - Сведения о применении КОД

Вид аттестации	Уровень ДЭ
ГИА	Базовый уровень

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

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 вовремя 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 тыютора (ассистента).

15. Для выполнения заданий данного комплекта оценочной документации предусматривается наличие (присутствие) добровольцев (волонтеров). Требования, которые необходимо соблюдать: 1. Образовательная организация определяет по 1 волонтеру, выполняющих роли гостей отеля, на каждый из трех Модулей 2,3,8 для 8 участников.

2. В данном комплекте оценочной документации устные задания, которые выполняются с привлечением волонтеров за стойкой администратора, составляют следующие модули: Модуль 2-выполнение процедуры заселения гостя на иностранном языке; Модуль 3-выполнение процедуры выселения гостя; Модуль 8-решение конфликтной ситуации с гостем. Дополнительные инструкции для волонтеров-актеров изложены в сценариях, которые размещены как приложения к образцам заданий соответствующих модулей.

3. Волонтер, получивший задания на английском языке, должен владеть им на уровне не ниже intermediate (B1). Волонтер, получивший сценарий одного задания, выполняет свою роль число раз, соответствующее численности участников. Форма одежды свободная.

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

Таблица 2 - Требование к продолжительности ДЭ

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

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

Таблица № 3

ЕДИНОЕ БАЗОВОЕ ЯДРО СОДЕРЖАНИЯ КОД ²		
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК/ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы
	ПК. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения
		Умение: организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
		Практический опыт: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения

	<p>ПК: Проводить тестирование кожи, строения тела клиента целью определения требуемого комплекса эстетических услуг</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>
	<p>ОК. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Умение: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</p> <p>Умение: использовать современное программное обеспечение</p>

Содержательная структура КОД представлена в таблице № 4.

Таблица № 4

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ГИА ДЭ ПУ	№ модуля
Инвариантная часть КОД				
Организация и контроль текущей деятельности работников службы	ПК. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы	■	1

приема и размещения	ПК. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения Умение: организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля Практический опыт: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	■	2,3
	ПК. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	■	4
	ОК. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умение: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены	■	4
	ПК. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умение: использовать современное программное обеспечение	■	2,3
Организация и контроль текущей деятельности работников	ПК. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать и прогнозировать продажи	■	7

службы бронирования и продаж	ПК. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка	■	5,7
		Умение: выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению	■	8
		Умение: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля	■	5
Выполнение комплекса косметических услуг по уходу за телом.	ПК. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	■	6
	ОК. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умение: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	■	5,6,7
	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	■	6,9

Перечень модулей в зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ

№ модуля	Наименование выполняемой задачи	ГИА ДЭ БУ
Модуль 1	Планирование потребности в персонале службы: составление расписания на неделю для сотрудников службы приема и размещения, соответствующее требованиям, указанным в	■

	служебной записке менеджера	
Модуль 2	Организация процесса работы службы приема и размещения: выполнение процедуры заселения гостя на иностранном языке с использованием автоматизированной системы управления	■
Модуль 3	Организация процесса работы службы приема и размещения: выполнение процедуры выселения гостя с использованием автоматизированной системы управления	■
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	■
Модуль 5	Организация текущей деятельности отдела бронирования и продаж: выполнение процедуры бронирования в АСУ по письменной заявке на иностранном языке	■
Модуль 6	Организация контроля текущей деятельности сотрудника службы бронирования: анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем с пояснениями и комментариями в формате рецензирования	■
Модуль 7	Оценка конкурентоспособности гостиничного продукта: расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля	■

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

Таблица № 5

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

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА представлена в таблице № 6.

Таблица № 6

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	3,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими	11,00

	планами и стандартами гостиницы	
	Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	2,00
	Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	2,00
	Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	2,00
	Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
	ИТОГО	50,00

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в соответствии со шкалой перевода результатов демонстрационного экзамена в пятибалльную систему оценок и объявляются после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии.

Перевод полученного количества баллов в оценки осуществляется государственной экзаменационной комиссией с обязательным участием главного эксперта на основе «Таблицы пересчета результатов демонстрационного экзамена в пятибалльную шкалу» таблица №7 и №8

Таблица № 7

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
--------	-----	-----	-----	-----

Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 49,99%	50,00% - 64,99%	65,00% - 89,99%	90,00% - 100,00%
--	----------------	-----------------	-----------------	------------------

Таблица № 8

Оценка/Количество баллов полученных при сдаче ДЭ	Неудовлетворительно «2»	Удовлетворительно «3»	Хорошо «4»	Отлично «5»
Количество баллов, полученных при сдаче ДЭ в рамках промежуточной аттестации (максимальный балл-25)	0– 12,4	12,5 –16,2	16,3 –22,4	22,5 -25,00
Количество баллов, полученных при сдаче ДЭ в рамках базового уровня (максимальный балл-50)	0– 24,9	25,00 –32,4	32,5 –44,9	45-50,00
Количество баллов, полученных при сдаче ДЭ в рамках профильного уровня (максимальный балл-75)	0– 37,4	37,5 –48,6	48,7 –67,4	67,5-75,00
Количество баллов, полученных при сдаче ДЭ ПУ – совокупность инвариантной и вариативной частей (максимальный балл-100)	0– 49,9	50 –64,9	65 –89,9	90 -100

3.2 ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ И ОСНАЩЕНИЯ, РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ, СРЕДСТВ ОБУЧЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания представлен в зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлен в таблице № 9

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 № 9

1. Зоны площадки					
Наименование зоны площадки			Код зоны площадки		
Рабочее место участника			А		
Общая зона			Б		
Рабочее место экспертов / Главного эксперта			В		
2. Инфраструктура рабочего места участника ДЭ					
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД- 2	Расчет кол- ва (На 1 раб. место/На 1 участника)	Единица измерения
1.	Стол	Стол (ШxГxB) 1200x500x700	31.01.12	1 на раб. место	шт
2.	Стул	Стул ученический	31.01.11	1 на раб. место	набор
3	Персональный компьютер в сборе / ноутбук / моноблок	Монитор подключаемый к компьютеру, Россия Марка: Valday Дата выпуска: 08.08.2022 Диагональ 27.	26.20.11	1 на раб. место	шт

		Разрешение 1920*1080 (16:9) Системный блок ПЭВМ Pay Ray модели В 102. Россия. Пластиковый, черного цвета ICL, IntelCore i-5 10400			
--	--	--	--	--	--

Перечень инструментов

1.	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	1 на раб. место	шт
2.	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров	58.29.1	1 на раб. место	шт
3.	USB-накопитель (флеш-диск)	флеш-диск 16 GB	26.20.21	1 на раб. место	шт

Перечень расходных материалов

1.	Бумага офисная	Формат А4, белая, плотность 80 г/м ²	17.12.14	6 на раб. место	лист
2.	Ручка шариковая	Не автоматическая, чернила синие	32.99.12	1 на раб. место	шт

Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности

1.	Не требуется	-	-	-	-
----	--------------	---	---	---	---

3. Инфраструктура общего (коллективного) пользования участниками ДЭ

Перечень оборудования

1.	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШxГxВ)	31.01.12	1 на всю площадку	шт
----	-----------------------	---	----------	----------------------	----

		2200x600x1200			
2.	Персональный компьютер в сборе / ноутбук / моноблок	Монитор подключаемый к компьютеру, Россия Марка: Valday Дата выпуска: 08.08.2022 Диагональ 27. Разрешение 1920*1080 (16:9) Системный блок ПЭВМ Pay Ray модели В 102. Россия. Пластиковый, черного цвета ICL, IntelCore i-5 10400	26.20.11	1 на всю площадку	шт
3.	Многофункциональное устройство / принтер	Монохромное МФУ Pantum 6500 Функции: печать, копирование, сканирование Скорость печати 22 стр. / (A4 по ISO/IEC 24734) / 23 стр. / (Letter) Односторонняя печать Интерфейс USB 2.0 Hi-Speed Стартовый картридж PC-211EV/PC-211P: 1600 страниц Цвет устройства: чёрный	26.20.18	1 на всю площадку	шт
4.	Комплект оборудования для демонстрации	Телевизор LED 58" (147см) Haier 58 Smart TV K6	32.99.53	1 на всю площадку	шт
Перечень инструментов					
1.	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты.	58.29.1	1 на кол-во раб. мест	шт

		Номерной фонд системы не менее 30 номеров			
2.	Телефон	Имитация	26.30.23	1 на кол-во раб. мест	шт
3.	Денежный кассовый ящик	5 отделений	22.22.13	1 на кол-во раб. мест	шт
4.	Бокс для подвесных папок	Для папок размера А4	22.29.25	1 на кол-во раб. мест	шт
5.	Подвесная папка/регистратура	Размер А4	17.23.13	25 на кол-во раб. мест	шт
6.	Мини-сейф	Высота:170 мм, Глубина: 230 мм, Ширина: 260 мм	25.99.21	1 на кол-во раб. мест	шт
7.	Терминал для платежных карт	Имитация	26.20.12	1 на кол-во раб. мест	шт
8.	Энкодер для магнитных карт	Имитация	26.20.12	1 на кол-во раб. мест	шт
9.	Детектор денежных купюр	Просмотровый	26.51.41	1 на кол-во раб. мест	шт
10.	Часы настенные	Черно-белые, диаметр 30 см	26.52.14	5 на кол-во раб. мест	шт
11.	Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Tokyo, Moscow, город проведения	Размер таблички 20x7 см	17.12.32	1 на кол-во раб. мест	шт
12.	Подставка для визиток	Пластиковая прозрачная	22.29.25	1 на кол-во раб. мест	шт
13.	Ключ карта магнитная	Имитация картона	17.12.32	6 на кол-во раб. мест	шт

14.	Лотки для бумаг	Вертикальные лотки для хранения и сортировки документов и папок из полистирола	22.29.25	3 на кол-во раб. мест	шт
15.	Органайзер для канцтоваров	Подставка для канцелярских принадлежностей, органайзер настольный	22.29.25	1 на кол-во раб. мест	шт
16.	Держатель для ручки	По стилю и цвету гармонирующий со стойкой	32.99.14	1 на кол-во раб. мест	шт
17.	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	1 на кол-во раб. мест	шт
18.	Оборудование для отсчёта времени	Монитор подключаемый к компьютеру, Россия Марка: Valday Дата выпуска: 08.08.2022 Диагональ 27. Разрешение 1920*1080 (16:9) Системный блок ПЭВМ Pay Ray модели В 102. Россия. Пластиковый, черного цвета ICL, IntelCore i-5 10400	26.52.28	1 на кол-во раб. мест	шт
19.	Мусорная корзина с мешками для мусора в комплекте	Офисная, пластиковая, 10 литров. мешки для мусора 35 л, рулон	22.22.13	2 на всю площадку	шт
Перечень расходных материалов					
1.	Бумага офисная	На усмотрение образовательной организации	17.12.14	1 на кол-во раб. мест	шт

2.	Блок для записей	Блок-кубик 90x90x90 мм для записей выполнен из белой офсетной бумаги	17.23.13	1 на кол-во раб. мест	шт
3.	Стикеры	Бумага для заметок с клейким краем	17.29.11	1 на кол-во раб. мест	шт
4.	Коробка скрепок	Скрепки из стали	25.99.23	2 на кол-во раб. мест	шт
5.	Кейхолдер/гостевая карта	Плотная бумага, карман для карты-ключа	17.12.32	4 на кол-во раб. мест	шт
6.	Набор имитационных денежных купюр	Купюры достоинством 5000,1000, 500, 100, 50. Каждая купюра имеет надпись: «Не является платежным средством»	17.23.13	1 на кол-во раб. мест	шт
7.	Ножницы канцелярские	Ножницы канцелярские с пластиковой ручкой	25.71.11 .12 0	1 на кол-во раб. мест	шт
8.	Скобы для степлера	Размер скоб №10,	25.93.14	2 на кол-во раб. мест	шт
9.	Подушка для смачивания пальцев	Гелевая подушка Attache.	22.29.25	1 на кол-во раб. мест	шт
10.	Степлер	Степлер Attache №10, тип сшивания: закрытый	25.99.23	2 на кол-во раб. мест	шт

Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности

1.	Огнетушитель	ОП-4(з); переносной огнетушитель, в герметичном корпусе Назначение ГОСТ Р 51057-2001, НПБ166-97 предназначен для	28.29.22	2 на всю площадку	шт
----	--------------	--	----------	----------------------	----

		тушения локальных очагов возгорания в промышленных, складских, торговых, административных, жилых помещениях, гаражах и на транспорте следующих классов.			
2.	Набор первой медицинской помощи	Комплектация согласно требованиям приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24 мая 2024 г. № 262н "Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи работникам"	21.20.24	2 на всю площадку	шт

4. Инфраструктура рабочего места главного эксперта ДЭ

1.	Стол офисный/ ученический	Стол (ШxГxB) 1200x500x700	31.01.12	1	шт
2.	Стул офисный/ ученический	Стул ученический	31.01.12	1	шт
3.	Многофункциональное устройство / принтер	МФУ Kyocera M2040dn Функции: печать, копирование, сканирование	26.20.18	1	шт

4.	Персональный компьютер в сборе / ноутбук / моноблок	Монитор LG L1942SE, Диагональ 19. Системный блок Процессор Intel(R) Celeron(R) G5905 CPU @ 3.50GHz (3.50 GHz) Оперативная память 8,00 ГБ (доступно: 7,87 ГБ) в комплекте с клавиатурой и мышь	26.20.11	1	шт
5.	Стеллаж для хранения документов	Черный	31.01.12	1	шт

Перечень инструментов

1.	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	1	шт
2.	USB-накопитель (флеш-диск)	флеш-диск 16 GB	26.20.21	1	комплект

Перечень расходных материалов

1.	Бумага офисная	Формат А4, подходит для любого принтера и копировального аппарата, независимо от его функционального назначения, 500 л	17.12.14	5	пачка
2.	Картриджи для МФУ	для МФУ Kyocera M2040dn, цвет тонера черный, матовый	26.20.18	1	шт
3.	Коробка скрепок	Скрепки из стали	25.99.23	1	шт
4.	Файл-вкладыш перфорацией, упаковка	Файлы А4	17.23.13	1	шт

5.	Ручка шариковая	Цвет чернил: синий	32.99.2	1	шт
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности					
1. 1 .	Огнетушитель	Требования не менее, чем по приказу Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 24 августа 2021 г. № 794-ст, в части ГОСТ Р 51057 Техника пожарная. Огнетушители переносные. Общие технические требования	28.29.22	1	шт
2.	Мусорная корзина	Офисная, 10 л	22.22.13	1	шт
3.	Мусорные мешки	на 30л	22.22.11	1	шт

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)	Количеств о экспертов	Коли честв о	Едини ца измер ения
						ГИА ДЭ ПУ	
1.	Стол офисный/ ученический	Стол (ШxГxВ) 1200x500x700	31.01 .12	На кол-во экспертов	3	1	шт
2.	Стул офисный/ ученический	Стул ученический	31.01 .12	На 1 эксперта	-	1	шт

Перечень инструментов

1.	Не требуется	-	-	-	-	-	-
----	--------------	---	---	---	---	---	---

Перечень расходных материалов							
1.	Ручка шариковая	Цвет чернил: синий	32.99.12	На 1 эксперта	-	1	шт
2.	Карандаш	Простой черно графитовый	32.99.15	На 1 эксперта	-	1	шт
3.	Ластик	Koh-i-noor	22.19.73	На всех экспертов	-	1	шт
4.	Коробка скрепок	Скрепки из стали	25.99.23	На всех экспертов	-	1	шт

**Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику
безопасности**

1.	Не требуется	-	-	-	-	-	-
----	--------------	---	---	---	---	---	---

6. Дополнительные технические характеристики и описания площадки

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики

3.3. ПЛАН ЗАСТРОЙКИ ПЛОЩАДКИ ДЭ. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАСТРОЙКЕ ПЛОЩАДКИ ДЭ.

План застройки площадки ДЭ БУ (инвариантная часть КОД), проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 9

3.4 ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ ЭКСПЕРТНЫХ ГРУПП

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

Количество экспертов ДЭ вне зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлено в таблице № 10

Таблица №10

Кол-во рабочих мест в ЦПДЭ	Минимальное количество экспертов (без учета ГЭ)	Рекомендованное количество экспертов (без учета ГЭ)
1	2	3
2	2	3
3	2	3
4	2	3
5	2	3
6	2	3
7	2	3
8	2	3
9	4	6
10	4	6
11	4	6
12	4	6
13	4	6
14	4	6
15	4	6
16	4	6
17	6	9
18	6	9

19	6	9
20	6	9
21	6	9
22	6	9
23	6	9
24	6	9
25	8	12

3.5 ИНСТРУКЦИЯ ПО ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ

1. Общие требования по технике безопасности.

Требования по технике безопасности и охране труда разработаны согласно постановлению Главного Государственного санитарного врача Российской Федерации "Об утверждении санитарных правил СП 2.4. 3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи" №28 от 28.09.2020 г. и постановлению Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 №2 "Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания".

К самостоятельному выполнению экзаменационных заданий допускаются участники:

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации оборудования;
- не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

2. Требования по технике безопасности перед началом работы.

Перед началом работы участник должен убедиться в рабочем состоянии оборудования (электрических приборов)

3. Требования по технике безопасности во время работы.

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

- четко соблюдать инструкции по эксплуатации электрических

- приборов: не использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;
- не оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами;
 - не пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями и другими неисправными электрическими приборами.
 - самостоятельно использовать инструментарий и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

4. Требования по технике безопасности в аварийных ситуациях.

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

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. Требования по технике безопасности по окончании работы.

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

Организационные требования:

1. Технический эксперт вносит необходимые дополнения в инструкцию по технике безопасности и охране труда (далее – Инструкция) с учетом особенностей ЦПДЭ. Дополнения необходимо оформить не позднее подготовительного дня перед началом экзамена. Инструкция должна включать следующие аспекты:

- специфические операции и виды работ, выполняемые на

- конкретном оборудовании, с указанием его марок;
- особенности расположения эвакуационных выходов;
 - расположение санитарных комнат;
 - иные важные моменты, которые не были включены в базовую инструкцию КОД.

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

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

3.6. ОБРАЗЦЫ ЗАДАНИЯ

Задание ДЭ представляет собой сочетание модулей в зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ. Продолжительность выполнения каждого модуля задания представлена в таблице № 11

Таблица №11

Модули	Вид деятельности/Вид профессиональной деятельности	Продолжительность выполнения Модуля/совокупность Модулей и общее время на
Модуль 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 30 мин.
Модуль 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 10 мин.
Модуль 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 10 мин.

Модуль 4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 40 мин.
Модуль 5	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 ч. 15 мин.
Модуль 6	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 ч. 30 мин.
Модуль 7	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 ч. 45 мин.
	Максимальная продолжительность демонстрационного экзамена	3 ч 00 мин.

Образец задания для ГИА ДЭ БУ (инвариантная часть)

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

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

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

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

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

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

Необходимые приложения: отсутствуют.

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 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.

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_1_ОЗ_КОД 43.02.14-1-2026-М2.docx

Прил_2_ОЗ_КОД 43.02.14-1-2026-М2.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_3_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_4_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 площадке для выполнения письменных заданий). Заявка на бронирование прилагается. Форму предъявления результата определяет Главный эксперт в зависимости от возможностей АСУ.

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

Необходимые приложения:

Прил_5_ОЗ_КОД 43.02.14-1-2026-M5.docx

Прил_6_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 техническому эксперту.

Необходимые приложения:

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 техническому 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 КPI) отеля**

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее КPI) 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 КPI по сравнению с заданными показателями Бюджета. Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий). Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц.

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

Необходимые приложения:

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 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.

Приложение 1 к Модулю 2.

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на имя гостя с пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой;
- гостю иметь при себе реквизит (банковская карта, иностранный паспорт с отметкой визы, миграционная карта, легкий багаж).

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

Приложение 2 к Модулю 2.

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на имя гостя с пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой;
- гостю иметь при себе реквизит (банковская карта, иностранный паспорт с отметкой визы, миграционная карта, легкий багаж).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное. <i>Guten Tag, checken Sie mich bitte ein.</i>
Узнает имя гостя	Назвать свое имя
Уточняет есть ли бронирование	<i>Ja natürlich.</i>
Просит предоставить паспорт с визой, миграционную карту	<i>Bitte.</i>
Проверяет детали бронирования	<i>Alles ist richtig.</i>
Спрашивает, может ли сделать копию документов	<i>Ja</i>
Просит заполнить регистрационную форму	Следовать инструкциям администратора
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	<i>Mit Kreditkarte</i>
Рассказывает всю необходимую информацию	Внимательно слушать <i>Gut, danke</i>
Предлагает помочь с багажом	<i>Nein, danke</i>
Спрашивает, чем может ещё помочь	Если администратор не спросит, чем может помочь, тогда, ближе к концу диалога гостю следует спросить самому. <i>Können Sie mich morgen um 8 Uhr aufwecken?</i>

Приложение 3 к Модулю 3.

Сценарий для гостя

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).

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

Приложение 4 к Модулю 4.

Лист оценки операционной процедуры

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

Действия администрации	Обращение к гостю по стандарту	Дополнительная информация
Приветствует гостя по стандарту	«Доброе утро / день / вечер! Имя. Чем могу Вам помочь?»	Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать. Следует пригласить коллегу, если администратор не один на смене
Уточняет наличие бронирования	«Есть ли у вас бронирование в нашем отеле?»	
Просит предоставить необходимые документы		Сверку деталей можно осуществить только при наличии паспорта гостя
Подтверждает детали бронирования	«На ваше имя забронирован номер.... (детали)»	Необходимо озвучить все детали бронирования
Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки		
Представляет информацию о		
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	«Нужна ли помочь с багажом?»	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь		
Вежливо прощается с гостем	«Приятного проживания в нашем отеле, хорошего дня/вечера»	

Количество обращений к гостю по имени не менее 3 раз	Допустимое обращение: «г-н(жа) Петрова» или «Ольга Петровна»	По имени гостей можно называть только в том случае, если они так представились. Также, по имени можно обращаться к детям.
--	--	---

Приложение 5 к Модулю 5

From: LinLin@gmail.com

Dear Hotel reservation department,

I am planning a summer vacation together with my husband and child at this hotel. We had been planning a trip to my ancestor's country but could not make it happen. We would like to arrive on July 25th for 5 days. My son and I will have three meals a day, my husband will have breakfast only. He will work hard, as my son and I will be having rest. My son is 8 years old, he will need an extra bed. And my husband and I need a wide bed, preferably a king size. According to the schedule, we will arrive at the hotel very early at 6 a.m. The train arrives at 5 a.m. Please schedule a transfer.

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

Best regards, Lynn Linda,
+86 106 885 9786
China, Shandong Province, Qingdao City

Приложение 6 к Модулю 5

Von: LinLin@gmail.com

Sehr geehrte Damen und Herren der Reservierungsabteilung,

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

Wir möchten am 25. Juli für 5 Tage kommen. Ich und mein Sohn brauchen Vollpension, mein Mann möchte im Hotel nur frühstücken. Er wird viel arbeiten und ich und unser Sohn werden uns erholen. Unser Kind ist 8 Jahre alt, deswegen brauchen wir ein Extrabett. Ich und mein Mann brauchen ein breites Bett, wünschenswert Kingsize. Dem Fahrplan nach werden wir früh am Morgen kommen, um 6 Uhr. Der Zug kommt um 5 Uhr an. Bitte vereinbaren Sie einen Transfer.

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

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

Mit freundlichen Grüßen
+86 106 885 9786
China, Provinz Shandong, Stadt Qingdao

Приложения 7 к Модулю 6.

1) тексты переписки:

Ответ сотрудника службы бронирования.

Уважаемая госпожа Ларина!

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

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

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

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

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

Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.

Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.

С уважением,

Инна Максимова

Отель _____

Запрос гостя на бронирование номера

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

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

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

Я планирую завтракать в отеле.

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

С уважением,

Орлова Полина

2) Категории номеров и тарифы

Rates			
Rooms type		Rack Rates	
S	STANDARTsingle	Standard single	5 900,00 ₽

ST	STANDART twin	Standard twin	7 900,00 ₽
B	BUSINESS single ROOM	Business single	7 900,00 ₽
BTD	BUSINESS twin/double ROOM	Business twin/double	8 900,00 ₽
JS	Junior Suites	Junior Suites	10 900,00 ₽
DLX	DELUX	Deluxe	11 900,00 ₽
Extra bed			1000,00 ₽
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	750,00 ₽
HB		Half Board	2000,00 ₽
FB		Full Board	2800,00 ₽

Приложение 8 к Модулю 7.

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

Визуализаци
я

*допустимое
округление
ответов – до
сотых

Приложение №9

План застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА

Формат проведения ДЭ: очный Общая площадь площадки: 97,9 м²

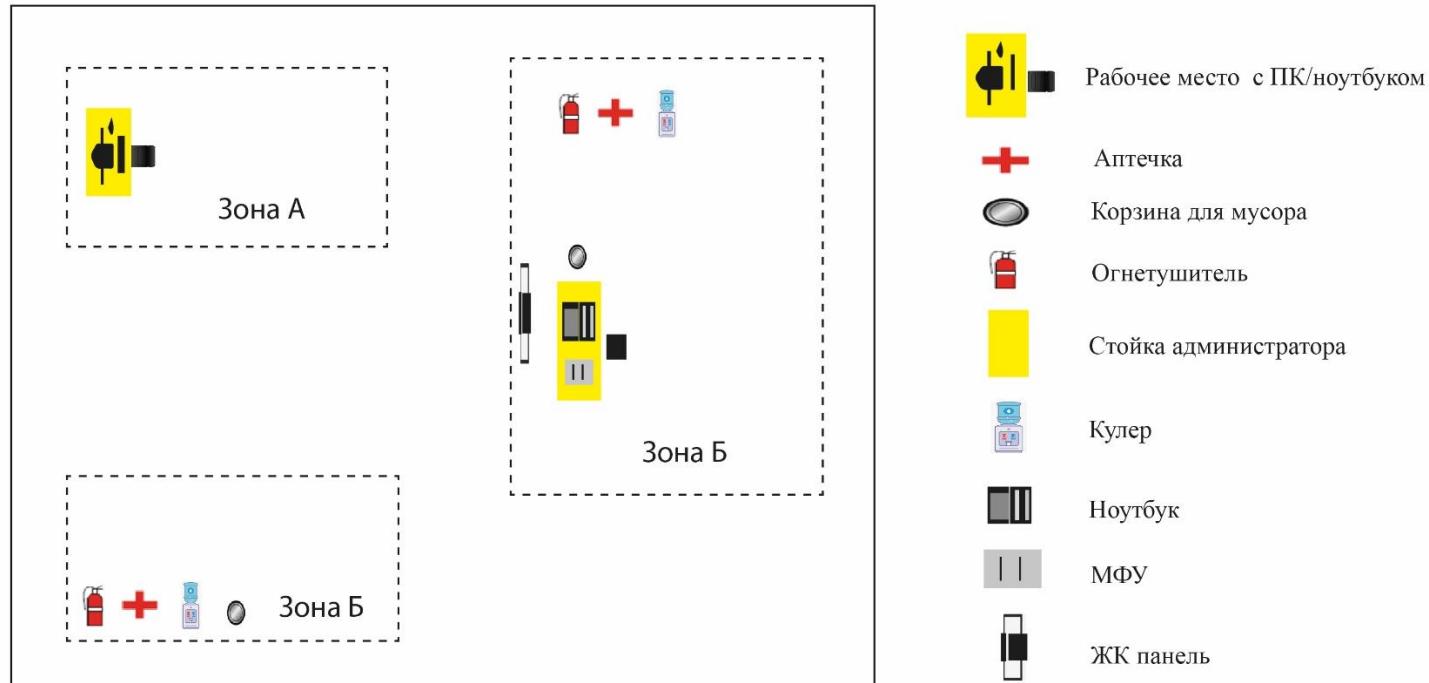


Рисунок 1 - План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена

