

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«БЕЛГОРОДСКИЙ ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И СФЕРЫ УСЛУГ»

**РАССМОТРЕНО:**

на заседании Педагогического совета  
Протокол №3 от «12» декабря 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор



«Белгородский техникум  
промышленности и сферы услуг»

В.А. Миненкова

**СОГЛАСОВАНО:**

Генеральный директор  
ООО «Гостиничный Комплекс Белгород»  
С.А. Винников



**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ВЫПУСКНИКОВ  
В 2023/2024 УЧЕБНОМ ГОДУ**

По специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Срок обучения: 3 года 10 мес.

Квалификация:

Специалист по гостеприимству

Форма обучения: Очная

Белгород, 2023

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1.** Общие положения
- 2.** Формы государственной итоговой аттестации
- 3.** Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации
- 4.** Сроки проведения государственной итоговой аттестации
- 5.** Организация и выполнение выпускной квалификационной работы
- 6.** Организация и проведение государственной итоговой аттестации
- 7.** Критерии оценки выпускной квалификационной работы
- 8.** Характеристика профессиональной деятельности выпускников
- 9.** Хранение и использование дипломных работ
- 10.** Организация подготовки к государственной итоговой аттестации в форме демонстрационного экзамена
- 11.** Описание заданий, процедуры проведения демонстрационного экзамена и критериев оценки государственной итоговой аттестации

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии:

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 59 «Итоговая аттестация»);

- Приказа Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. N 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (в ред. Приказов Минобрнауки РФ от 22.01.2014 N 31, от 15.12.2014 N 1580, Минпросвещения РФ от 28.08.2020 N 441);

- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован 07.12.2021 № 66211);

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. N 1552);

Положения о государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания»;

- Методических указаний по проведению демонстрационного экзамена по программам среднего профессионального образования (ФГБОУ ДПО ИРПО).

1.2 Программа государственной итоговой аттестации является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования.

1.3 Программа государственной итоговой аттестации разработана предметно-цикловой комиссией преподавателей торгового профиля.

1.4 К государственной итоговой аттестации допускаются лица, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.5 Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям ФГОС.

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

## **2. ФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

2.1 Формой государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в соответствии ФГОС СПО является защита выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена.

Целью государственной итоговой аттестации является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной трудовой деятельности, к самостоятельному и квалифицированному выполнению видов профессиональной деятельности, сформированное<sup>TM</sup> профессиональных и общих компетенций в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

При выполнении выпускной квалификационной работы в форме демонстрационного экзамена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело выпускник демонстрирует уровень готовности самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи.

Перечень практических задач демонстрационного экзамена, определяются Оценочными материалами для Демонстрационного экзамена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждаемыми рабочей группой по вопросам разработки оценочных материалов для проведения демонстрационного экзамена по образовательным программам среднего профессионального образования.

Порядок проведения демонстрационного экзамена определяется нормативной документацией ФГБОУ ДПО ИРПО. Инструкция по охране труда и технике безопасности при проведении демонстрационного экзамена, требования, порядок выполнения и критерии оценивания заданий демонстрационного экзамена, утверждённые ФГБОУ ДПО ИРПО, должны быть доведены до обучающихся в процессе изучения общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей. Выпускники должны быть ознакомлены с примерным содержанием и методикой выполнения заданий демонстрационного экзамена за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования основной профессиональной образовательной программы и успешно прошедшие промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

## **3. ОБЪЁМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

3.1 В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочим учебным планом предусмотрены следующие объёмы времени:

- на выполнение ВКР - 4 недели;
- на защиту выпускной квалификационной работы отводится 2 недели.

#### **4. СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

4.1 Согласно учебному плану, календарному учебному графику, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело устанавливаются следующие сроки проведения ГИА:

Объем времени на подготовку к итоговой аттестации: 4 недели - с 06 мая по 16 июня 2024 года.

Сроки проведения ГИА: 2 недели - с 10 июня по 23 июня 2024 года.

Необходимые материалы для ГИА:

Тематика выпускных квалификационных работ (дипломных работ). (Приложение 1).

4.2 Дополнительные сроки проведения государственной итоговой аттестации:

4.2.1 Для лиц, не проходивших государственную итоговую аттестацию:

- по уважительной причине - в установленные образовательной организацией сроки, но не позднее 4-х месяцев после подачи заявления;

- по неуважительной причине - не ранее чем через 6 месяцев после прохождения ГИА впервые.

4.2.2 Для лиц, получивших на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку не ранее чем через 6 месяцев после прохождения ГИА впервые.

4.2.3 Для лиц, подавших апелляцию о нарушении порядка проведения ГИА и получивших положительное решение апелляционной комиссии - в установленные образовательной организацией сроки, но не позднее 4-х месяцев после подачи заявления.

4.3 Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается образовательной организацией не более двух раз.

#### **5. ОРГАНИЗАЦИЯ И ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

5.1 Тематика дипломных работ должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Дипломная работа должна нести актуальность, новизну и практическую значимость для профессиональной сферы и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций.

5.2 Темы дипломных работ разрабатываются преподавателями дисциплин профессионального цикла, междисциплинарных курсов совместно со специалистами предприятий или организаций, заинтересованных в разработке данных тем, и рассматриваются предметно-цикловой комиссией преподавателей торгового профиля.

5.3 Обучающемуся представляется право выбора темы дипломной работы из перечня тем, предложенных программой итоговой аттестации, в том числе предложения своей тематики при условии обоснования целесообразности её разработки для практического применения. В отдельных случаях допускается выполнение выпускной квалификационной работы группой обучающихся, при

этом, индивидуальные задания выдаются каждому обучающемуся.

5.4 Тематика дипломных работ по специальности представлена в Приложении 1.

5.5 Закрепление тем дипломных работ за обучающимися с указанием руководителей, оформляется приказом директора техникума не позднее чем за 2 недели до выхода на преддипломную практику, к каждому руководителю может быть прикреплено не более 8 студентов. На руководство по подготовке одной выпускной квалификационной работы (дипломной работы) выделяется 8 часов (из расчёта 2 часа в неделю на одну работу).

5.6 По утверждённым и закреплённым за каждым обучающимся темам руководители дипломной работы разрабатывают задания для каждого обучающегося. Задания оформляются на бланке установленной формы. Задание на выпускной квалификационной работы выдаётся обучающемуся не позднее, чем за две недели до начала производственной (преддипломной) практики.

5.7 Основные функции руководителя дипломной работы: разработка индивидуального задания; консультирование по выполнению дипломной работы; оказание помощи обучающемуся в подборе литературы; контроль, за ходом выполнения дипломной работы; подготовка письменного отзыва на дипломную работу.

5.8 Общее руководство и контроль за ходом выполнения осуществляет руководитель выпускной квалификационной работы, председатель предметно-цикловой комиссией преподавателей, заместитель директора по учебной работе.

5.9 По структуре дипломная работа состоит из теоретической и практической части. Содержание теоретической и практической части определяется в зависимости от темы дипломной работы и направления профессионального модуля.

5.10 Выполнение дипломной работы осуществляется в соответствии с методическими рекомендациями по выполнению к выпускной квалификационной работе.

5.11 Выполненная дипломная работа передаётся руководителю для проверки и оформления письменного отзыва и подлежит нормоконтролю, срок прохождения нормоконтроля - до 26 мая 2024 года. Срок получения студентом отзыва руководителя ВКР - до 31 мая 2024 года.

5.13 Дипломная работа допускается до защиты после рассмотрения выпускающей предметно-цикловой комиссией преподавателей торгового профиля не позднее чем за 2 дня до начала государственной итоговой аттестации. В состав комиссии входят: председатель предметно-цикловой комиссии, руководитель дипломной работы, преподаватели междисциплинарных курсов, возможно участие рецензента.

5.14 Допуск обучающихся к защите дипломной работы объявляется приказом директора за 1-2 дня до начала государственной итоговой аттестации.

## **6. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

6.1 Для проведения государственной итоговой аттестации - защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы) создается государственная экзаменационная комиссия. В состав Государственной экзаменационной комиссии по специальности 43.02.14 Гостиничное дело входят:

- председатель Государственной экзаменационной комиссии;
- заместитель Государственной экзаменационной комиссии;
- члены комиссии:

ответственный секретарь Государственной экзаменационной комиссии.

6.2 Председатель Государственной экзаменационной комиссии по специальности утверждается Министерством образования Белгородской области в срок до 20 декабря 2023 года. Остальной состав Государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом директора техникума.

6.3 Расписание проведения государственной итоговой аттестации выпускников утверждается директором техникума и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 2 недели до начала работы Государственной экзаменационной комиссии.

6.4 На заседания Государственной экзаменационной комиссии предоставляются следующие документы:

приказ директора техникума о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации;

- выполненные выпускные квалификационные работы (дипломные работы) с письменным отзывом руководителя и рецензией;

- сведения об успеваемости обучающихся по дисциплинам и профессиональным модулям (сводная ведомость), а также об имеющихся достижениях по профилю специальности (грамоты, сертификаты, свидетельства др.), полученные при освоении ОПОП - ППССЗ (портфолио);

- программа государственной итоговой аттестации;

- приказ о составе Государственной экзаменационной комиссии и апелляционной комиссии;

- зачетные книжки обучающихся;

- протоколы заседаний Государственной экзаменационной комиссии.

6.5 Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях Государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей её состава.

6.6 На защиту дипломной работы отводится до 45 минут. Процедура защиты устанавливается председателем Государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (не более 10-15 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающихся и заключительное слово выпускника. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если они присутствуют на заседании ГЭК.

6.7 Во время защиты выпускной квалификационной работы обучающийся может использовать:

- составленный ранее доклад или тезисы своего выступления;

- презентацию, выполненную в программе Power Point.

6.8 Члены Государственной экзаменационной комиссии задают вопросы обучающемуся (практического и теоретического характера), относящиеся к содержанию дипломной работы.

6.9 Решения Государственных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании Государственной экзаменационной комиссии является решающим.

6.10 Заседания Государственной экзаменационной комиссии протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации и особое мнение членов комиссии. Протоколы заседаний Государственной экзаменационной комиссии подписываются председателем, всеми членами и секретарём комиссии.

6.11 Результаты защиты дипломных работ объявляются обучающимся в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов.

6.12 Решение Государственной экзаменационной комиссии о присвоении квалификации обучающимся, защитившим дипломную работу оформляется приказом директора техникума.

6.13 По окончании государственной итоговой аттестации Государственная экзаменационная комиссия составляет ежегодный отчёт о работе.

6.14 В отчёте отражается следующая информация:

- состав Государственной экзаменационной комиссии;
- форма государственной итоговой аттестации;
- характеристика общего уровня подготовки обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- количество дипломов с отличием;
- анализ результатов государственной итоговой аттестации;
- недостатки в подготовке обучающихся по данной специальности;
- выводы и предложения.

6.15 Государственная экзаменационная комиссия действует в течение одного календарного года.

## **7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

7.1 При проведении защиты выпускной квалификационной работы необходимо учитывать следующие критерии:

- актуальность и практическую значимость работы;
- уровень освоения общих и профессиональных компетенций;
- полноту раскрытия темы, обоснованность выводов и предложений;
- чёткость структуры работы и логичность изложения материала;
- применение навыков самостоятельной экспериментально - исследовательской работы;
- владение научным стилем изложения, орфографическую и пунктуационную грамотность;
- качество оформления дипломной работы и демонстрационного материала;

- обоснованность, чёткость и грамотность выступления и ответов на вопросы.

7.2 Выпускные квалификационные работы студентов оцениваются по пятибалльной системе:

«5» (отлично) ставится за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, глубокий финансовый анализ, критический разбор практического опыта по исследуемой теме, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями, отличающуюся самостоятельностью, пониманием исследуемой темы, опирающуюся на практический опыт студента. Оформление полностью соответствует предъявленным требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя работы и положительную рецензию. При защите студент показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, время доклада использует иллюстративный (таблицы, схемы и т.п.) и раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы комиссии.

«4» (хорошо) ставится за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, подробный финансовый анализ, критический разбор практического опыта по исследуемой теме, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами, но не вполне обоснованными предложениями. Исследование отличается самостоятельностью, пониманием темы, опирающуюся на практический опыт студента. Оформление полностью соответствует предъявленным требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя работы и положительную рецензию. При защите студент показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, время доклада использует иллюстративный (таблицы, схемы и т.п.) и раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы комиссии.

«3» (удовлетворительно) ставится за выпускную квалификационную работу, которая носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом практического опыта по исследуемой теме, характеризуется непоследовательным изложением материала и необоснованными предложениями. Оформление соответствует предъявленным требованиям. В отзыве руководителя дипломной работы и рецензии имеются замечания по содержанию работы и методам исследования. При защите студент проявляет неуверенность, слабое знание вопросов темы, не даёт полного аргументированного ответа на поставленные вопросы, иллюстративный материал подготовлен некачественно.

«2» (неудовлетворительно) ставится, когда работа не носит исследовательский характер, не содержит анализа практического опыта по исследуемой теме, характеризуется непоследовательным изложением материала, не имеет выводов либо они носят декларативный характер. Работа характеризуется низким уровнем самостоятельности, отсутствием пониманием проблемы, не опирается на практический опыт студента. В отзыве и рецензии имеются критические замечания. При защите студент затрудняется ответить на

поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, иллюстративный материал не подготовлен.

7.3 При определении окончательной оценки при защите дипломной работы учитываются: доклад выпускника; ответы на вопросы; оценка рецензента; отзыв руководителя. Обучающемуся, имеющему оценку «отлично» не менее, чем по 75% дисциплин, профессиональных модулей и их составляющих выносимых в диплом, оценку «хорошо» - по остальным дисциплинам и защитившим дипломный проект на «отлично», выдаётся диплом с отличием.

7.4 Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию в соответствии с порядком, предусмотренным Положением о государственной итоговой аттестации выпускников ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания».

7.5 При оценке выпускной квалификационной работы следует ориентироваться на характеристику профессиональной деятельности, требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы, указанным в ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## **8. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ**

8.1 Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена: организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

8.2 Специалист по гостеприимству готовится к следующим видам деятельности:

-Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

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

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

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

### **Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы**

Специалист по гостеприимству должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

ОК 02. Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения.

ОК 03. Контролировать работу работников 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.

ОК 04. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

ОК 05. Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения.

ОК 06. Контролировать работу работников 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.

ОК 07. Выделять целевой сегмент клиентской базы.

ОК 08. Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка.

ОК 09. Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы.

ОК 10. Планировать и прогнозировать продажи.

ОК 11. Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей.

ОК 12. Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг.

#### **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.

ПК 1.4. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.5. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.6. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

#### **Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

ПК 2.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

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

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 2.4. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.5. Контролировать текущую деятельность работников службы

бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

## **8 ХРАНЕНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИПЛОМНЫХ РАБОТ**

Выполненные выпускные квалификационные (дипломные) работы хранятся в техникуме не менее пяти лет. Списание работ по истечении срока хранения производятся специальной комиссией с оформлением акта. Лучшие работы, представляющие дидактическую и иную ценность, могут быть использованы в качестве учебных пособий в кабинетах техникума. Изделия и продукты творческой деятельности студентов могут быть использованы в учебном процессе.

## **9 ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В ФОРМЕ ДЕМОСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА**

Задание выпускной квалификационной работы в форме демонстрационного экзамена определяется оценочными материалами, разработанными экспертным сообществом в соответствии с Комплектом оценочной документации КОД 43.02.14-1-2024 по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Образовательная организация обеспечивает проведение предварительного инструктажа выпускников на месте проведения демонстрационного экзамена.

Все участники демонстрационного экзамена и эксперты должны быть зарегистрированы в электронной системе интернет мониторинга 4 учетом требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».

Процедура выполнения заданий демонстрационного экзамена и их оценки осуществляется на площадках, аккредитованных в качестве центров проведения демонстрационного экзамена (далее - ЦПДЭ) в соответствии с методикой организации и проведения демонстрационного экзамена в 2024 году в качестве ЦПДЭ выступит учебная площадка ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания».

Процессы организации и проведения демонстрационного экзамена, включая формирование экзаменационных групп, процедуры согласования и назначения экспертов, аккредитацию ЦПДЭ, автоматизированный выбор заданий, а также обработка и мониторинг результатов демонстрационного экзамена осуществляются в электронной системе интернет мониторинга.

## **10 ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЙ, ПРОЦЕДУРЫ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Государственная итоговая аттестация по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в форме демонстрационного экзамена выполняется обучающимся в соответствии с комплектом оценочной документации (КОД), разработанным в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рассчитана на выполнение заданий продолжительностью 3,0 часа.

Если участник демонстрационного экзамена не выполняет требования

техники безопасности, подвергает опасности себя или других сдающих, такой участник может быть отстранён от сдачи демонстрационного экзамена.

Жеребьёвку проводит главный эксперт в подготовительный день до начала демонстрационного экзамена.

Оценку результатов выполнения заданий выпускной квалификационной работы в форме демонстрационного экзамена осуществляет экспертная комиссия по критериям, за которые начисляются баллы (судейские и объективные).

**Требование к продолжительности ДЭ.** Продолжительность ДЭ зависит от вида аттестации, уровня ДЭ.

Таблица 1.

<b>Вид аттестации</b>	<b>Уровень ДЭ</b>	<b>Составная часть КОД (инвариантная/вариативная)</b>	<b>Продолжительность ДЭ</b>
ПА	-	Инвариантная часть	<b>1 ч. 30 мин.</b>
ГИА	базовый	Инвариантная часть	<b>3 ч. 00 мин.</b>
ГИА	профильный	Инвариантная часть	<b>3 ч. 30 мин.</b>
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	<b>не более 4 ч. 30 мин.</b>

**Требования к оцениванию.** Распределение значений максимальных баллов (таблица № 2) зависит от вида аттестации, уровня ДЭ, составляющей части ДЭ.

Таблица № 2

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

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД) в рамках ГИА представлена в таблице № 3.

Таблица 3

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания <sup>5</sup>	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	14,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	16,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	30,00
<b>ИТОГО</b>			<b>80,00</b>

## Образцы задания.

Таблица 4

Наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
<p><b>Задание 1.</b> Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.1. к образцу задания.</p> <p><b>Задание 2.</b> Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.</p> <p><b>Задание 3.</b> Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания в предложенной таблице Приложение 1.3 к образцу задания, необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.</p> <p><b>Задание 4.</b> Составить расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-</p>	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

<p align="center"><b>Наименование модуля задания</b></p>	<p align="center"><b>Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)</b></p>
<p>расписание Приложение 1.4 к образцу задания, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 8-часовой рабочий день;</li> <li>– 3 администратора в смену;</li> <li>– отдых между сменами - не меньше 2 смен;</li> <li>– 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);</li> <li>– 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;</li> <li>– требуется усилить утреннюю смену в понедельник и ночную смену в среду.</li> </ul> <p>Условные обозначения</p> <p>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/отпуск  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).</p> <p>ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно</p>	
<p align="center"><b>Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b></p>	
<p><b>Задание 1:</b> Выполнить процедуру бронирования по телефону на английском языке. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 2.1 к образцу задания.</p> <p><b>Задание 2:</b> Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Back-office». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования представлен в Приложении 2.2 к образцу задания.</p> <p>Категории номеров и цены следует выбрать из Приложения 2.3 к образцу задания.</p> <p><b>Задание 3.</b> Осуществить расчет Ключевых показателей эффективности (далее КPI) отеля «Полет», номерной фонд которого – 50 номеров. Задание выполняется на площадке «Back-office». Выполнить действия, пользуясь приведенными данными:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Рассчитайте следующие показатели за июнь 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>– ADR за каждый день и за месяц (без НДС);</li> <li>– Occ % minus OOO за каждый день и за месяц;</li> <li>– RevPAR за каждый день и за месяц (без НДС).</li> </ul> </li> <li>2) Проанализируйте (письменно в свободной форме) полученные показатели с плановыми за июнь 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>– ADR без НДС – 4266,28;</li> </ul> </li> </ol>	<p align="center">ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ</p>

Наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
<p>– Occ% minus OOO – 70,00%;</p> <p>– RevPAR без НДС – 2986,40.</p> <p>Таблица для заполнения представлена в Приложении 2.4. к образцу задания. Таблица может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов можно пользоваться функциями Excel.</p> <p><b>Задание 4.</b> Подготовить ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату в письменном виде. Задание выполняется на площадке «Back-office». Текст запроса представлен в Приложении 2.5 к образцу задания. В счете на предоплату, представленном в Приложении 2.6 к образцу задания необходимо заполнить только выделенную серым цветом часть, заменив предложенное наполнение своим. Прейскурант цен представлен в Приложении 2.3 к образцу задания.</p>	
<p>Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	
<p><b>Задание 1:</b> Решить конфликтную ситуацию с гостем с позиции менеджера службы приема и размещения, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита предоставлен в Приложении 3.1 к образцу задания.</p> <p><b>Задание 2:</b> Распределить номерной фонд с учетом необходимости заселения гостей по запросу партнера – авиакомпании Победа, полученного в 11:00 утра текущего дня. Текст запроса представлен в Приложении 3.2 к образцу задания. Распределение номерного фонда следует выполнить, используя список заезда (Arrival list), для чего следует внести данные в таблицу Приложение 3.3 к образцу задания, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. Задание выполняется на площадке «Back-office».</p> <p>Описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня, представлены в таблице в Приложении 3.4 к образцу задания.</p> <p>Если при распределении номерного фонда возникнет необходимость о повышении/понижении категории номера или переселения в другой отель, необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.</p> <p><b>Задание 3:</b> Осуществить анализ отчета ночного аудита Приложение 3.5 к образцу задания. Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на</p>	<p>ГИА/ДЭ ПУ</p>

Наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
<p>площадке «Back-office».</p> <p>Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ в рамках ИЛ). Устная часть задания выполняется на площадке «Front-office».</p> <p>После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) При каком значении <math>Oсс\%</math> будет верно равенство <math>RevPAR=ADR</math>? Обоснуйте ответ.</li> <li>2) Сравнивая два года, какой день в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.</li> </ol> <p>Если участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не опрашивают его дополнительно.</p>	

С приложениями к образцам заданий по модулям можно ознакомиться в оценочных материалах демонстрационного экзамена Том 1 (КОД) по специальности 43.02.14. Гостиничное дело, на сайте <https://firpo.ru/>.

## 12. Результаты Государственной итоговой аттестации

1. После окончания государственной итоговой аттестации государственная экзаменационная комиссия составляет отчет о работе комиссии. Отчет предъявляет заместитель директора за подписью председателя государственной экзаменационной комиссии. В отчете дается анализ результатов ГИА студентов.
2. Оценка выставляется в отсутствие участника демонстрационного экзамена.
3. Процедура оценивания результатов выполнения экзаменационных заданий осуществляется в соответствии с правилами, предусмотренными оценочной документацией по компетенции и методикой проведения оценки.
4. Баллы выставляются членами Экспертной группы вручную с использованием предусмотренных в системе CIS форм и оценочных ведомостей, затем переносятся из рукописных ведомостей в систему CIS Главным экспертом по мере осуществления процедуры оценки.
5. После внесения Главным экспертом всех баллов в систему CIS, баллы в системе CIS блокируются.
6. После всех оценочных процедур, включая блокировку баллов в системе CIS, Главным экспертом и членами Экспертной группы производится сверка баллов, занесенных в систему CIS, с рукописными оценочными ведомостями, к сверке привлекается член ГЭК, присутствовавший на экзаменационной площадке.
7. Из системы CIS выгружается итоговый протокол, подписывается Главным экспертом и членами Экспертной группы и в случаях, заверяется членами ГЭК.
8. Оригинал Итогового протокола передается в образовательную организацию или ЦПДЭ.
9. В целях обеспечения информационной открытости и прозрачности процедуры проведения демонстрационного экзамена организуется прямая трансляция хода проведения демонстрационного экзамена, в том числе с использованием общедоступных интернет ресурсов.
10. Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации. Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».
11. Максимальное количество баллов (80 баллов), которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 100%. Перевод баллов в оценку может быть осуществлен на основе таблицы 5.

Таблица 5

Оценка ГИА (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 15,99%	16,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

12. Оценку выполнения заданий осуществляет экспертная группа. Одно из главных

требований при выполнении оценки заданий демонстрационного экзамена - это обеспечение отсутствия преимуществ у какого-либо из участников экзамена. Данное условие должно строго контролироваться Главным экспертом, который отвечает за объективность и независимость работы экспертной группы в целом.

13. Итоговый протокол и экзаменационная ведомость подписывается всеми членами экспертной группы.
14. Лицам, прошедшим процедуру демонстрационного экзамена с применением оценочных материалов, выдается паспорт компетенций (Скиллс паспорт), подтверждающий полученный результат, выраженный в баллах.

Темы выпускных квалификационных работ в группе 4гд по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

1. Управление качеством гостиничной услуги (на примере гостиницы).
2. Анализ состояния и тенденции развития рынка гостиничных услуг на региональном уровне.
3. Правила и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.
4. Применение современных информационных технологий в индустрии гостеприимства.
5. Анализ системы стимулирования персонала в гостинице.
6. Организация работы гостиничного предприятия и улучшение качества обслуживания (на примере конкретной гостиницы).
7. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
8. Состояние, тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса (на примере региона).
9. Анализ и перспективы развития российских гостиничных сетей.
10. Системы обеспечения безопасности гостиниц.
11. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиничного предприятия. Структура и состав жилых и общественных помещений.
12. Анализ современных методов продвижения услуг в индустрии гостеприимства.
13. Использование современных технологий в индустрии гостеприимства.
14. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.(на примере гостиницы).
15. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию организации и проведения конференций в гостинице
16. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства. (на примере конкретной гостиницы).
17. Технология организации уборочных работ в гостинице (на примере конкретной гостиницы).