

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ  
ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
КОЛЛЕДЖ МНОГОУРОВНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**(в составе ПОП)**

**Директор КМПО РАНХиГС**

**Шабалина Т. Ю.**

**«18» февраля 2025 г.**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по ПОП СПО – программе подготовки специалистов среднего звена

на базе основного общего образования

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Форма обучения: очная

Москва, 2025 г.

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100, профессионального стандарта «Инструктор-проводник», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282н, на основании учебного плана очной формы обучения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», одобренного Ученым советом РАНХиГС, протокол от 18.02.2025 г. № 2.

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_

Морозова Т.Н.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 г.

Заместитель директора

по учебно-методической работе

\_\_\_\_\_

Гасанов С.Ф.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	5
2	СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ГИА.....	8
3	ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА.....	12
4	ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА (РАБОТЫ).....	15

# 1 ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГИА

## 1.1 Особенности образовательной программы

ФОС для ГИА разработан для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В рамках специальности СПО предусмотрено освоение квалификации «специалист по туризму и гостеприимству».

В соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными ФГОС СПО, в ППССЗ входят профессиональные модули.

Таблица 1 – Количество и номенклатура модулей, входящих в ППССЗ

Индекс профессионального модуля по учебному плану	Наименование профессионального модуля по учебному плану
ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПМ.02	Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)
ПМ.02	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)
ПМ.04	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего «Портъе») (по выбору)
ПМ.05	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по должности служащего «Агент по бронированию») (по выбору)

## 1.2. Применяемые материалы

Для разработки оценочных заданий по квалификации «специалист по гостеприимству» применяются следующие материалы:

Таблица 2

Квалификация в соответствии с ФГОС СПО	Образовательный стандарт	Профессиональный стандарт
Специалист по туризму и гостеприимству	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100	ПС № 467 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282 н

Таблица 3 – Соответствие основных видов деятельности и профессиональных компетенций, установленных ФГОС СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», обобщенным трудовым функциям и трудовым функциям, установленными профессиональным стандартом ПС № 467, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282 н.

Таблица 3

<b>ФГОС СПО</b>	<b>ПС Работник по приему и размещению гостей</b>
<b>основные виды деятельности (ВД) и профессиональные компетенции (ПК)</b>	<b>обобщенные трудовые функции (ОТФ) и трудовые функции (ТФ)</b>
<p><b>ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:</b>                      ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<p><b>ОТФ А Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>                      ТФ А 01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения                      ТФ А 02.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания                      ТФ А 03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда</p>
<p><b>ВД 2 Предоставление гостиничных услуг:</b>                      ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей. ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия. ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг. ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>	<p><b>ОТФ А Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>                      ТФ А 01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения                      ТФ А 02.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания                      ТФ А 03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда</p>

### 1.3. Перечень результатов, демонстрируемых на ГИА

Таблица 4

<b>Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним</b>	<b>Описание тематики выполняемых в ходе процедур ГИА заданий</b>
<b>Демонстрационный экзамен профильного уровня</b>	
<p><b>ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:</b>                      ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<p>Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов, разработанных экспертами союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)»</p>

<p><b>ВД 2 Предоставление гостиничных услуг:</b>  ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей. ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия. ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг. ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>	<p>Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов, разработанных экспертами союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)»</p>
<p><b>Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним</b></p>	<p><b>Описание тематики выполняемых в ходе процедур ГИА заданий</b></p>
<p><b>ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:</b>  ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<p>1.Защита дипломного проекта (работы): использование при выполнении ВКР профессиональных компьютерных программ («MicrosoftOffice», «Microsoft Excel», «Microsoft Word, «Консультант-Плюс» и др.); раздел «Введение»; глава 1 дипломного проекта (работы), глава 2 дипломного проекта (работы); «Заключение», мультимедийная презентация к основным положениям доклада о дипломном проекте(работе)  2.Ответы на защите дипломного проекта (работы) на вопросы ГЭК о видах, объеме и качестве выполненных работ, указанных в аттестационных листах и характеристиках обучающегося по учебной и производственной практикам.</p>
<p><b>ВД 2 Предоставление гостиничных услуг:</b>  ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей. ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия. ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг. ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>	<p>Защита дипломного проекта (работы): использование при выполнении ВКР профессиональных компьютерных программ («MicrosoftOffice», «Microsoft Excel», «Microsoft Word, «Консультант-Плюс» и др.); раздел «Введение»; глава 1 дипломного проекта (работы), глава 2 дипломного проекта (работы); «Заключение», мультимедийная презентация к основным положениям доклада о дипломном проекте(работе)  2.Ответы на защите дипломного проекта (работы) на вопросы ГЭК о видах, объеме и качестве выполненных работ, указанных в аттестационных листах и характеристиках обучающегося по учебной и производственной практикам</p>

## **2. СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ГИА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ**

### **2.1 Структура задания для процедуры ГИА**

В соответствии с ФГОС СПО ГИА по ППСЗ 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломного проекта (работы).

Структура задания для процедуры ГИА включает выполнение каждым обучающимся заданий демонстрационного экзамена профильного уровня и защиты дипломного проекта (работы).

#### **1.1 Порядок проведения процедуры**

В образовательной организации демонстрационный проводится с целью оценки уровня овладения обучающимися профессиональными и общими компетенциями в рамках освоения образовательной программы.

Образовательной организацией создается план проведения демонстрационного экзамена, в котором указывается:

- место расположения центра проведения экзамена,
- дата и время начала проведения демонстрационного экзамена,
- расписание сдачи экзаменов в составе экзаменационных групп,
- планируемая продолжительность проведения демонстрационного экзамена,
- технические перерывы в проведении демонстрационного экзамена

План проведения демонстрационного экзамена утверждается ГЭК совместно с образовательной организацией не позднее чем за двадцать календарных дней до даты проведения демонстрационного экзамена.

Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена в срок не позднее чем за пять рабочих дней до даты проведения экзамена.

Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения демонстрационного экзамена главным экспертом проводится проверка готовности центра проведения экзамена в присутствии членов экспертной группы, выпускников, а также технического эксперта, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения демонстрационного экзамена, условиями оказания первичной медицинской помощи в центре проведения экзамена.

Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

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

В день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения экзамена присутствуют:

- а) руководитель образовательной организации;
- б) не менее одного члена ГЭК, не считая членов экспертной группы;
- в) члены экспертной группы;
- г) главный эксперт;

д) представители организаций-партнеров (по согласованию с образовательной организацией);

е) выпускники;

ж) технический эксперт;

з) представитель образовательной организации, ответственный за сопровождение выпускников к центру проведения экзамена (при необходимости);

и) тьютор (ассистент), оказывающий необходимую помощь выпускнику из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов, инвалидов (далее - тьютор (ассистент)).

В случае отсутствия в день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения экзамена лиц, указанных в настоящем пункте, решение о проведении демонстрационного экзамена принимается главным экспертом, о чем главным экспертом вносится соответствующая запись в протокол проведения демонстрационного экзамена.

Допуск выпускников в центр проведения экзамена осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

В день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения экзамена могут присутствовать:

а) должностные лица органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего управление в сфере образования (по решению указанного органа);

б) представители Агентства (по согласованию с образовательной организацией);

в) медицинские работники (по решению организации);

г) представители организаций-партнеров (по решению таких организаций по согласованию с образовательной организацией).

Указанные в настоящем пункте лица присутствуют в центре проведения экзамена в день проведения демонстрационного экзамена на основании документов, удостоверяющих личность.

Участники демонстрационного экзамена обязаны:

соблюдать требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований;

пользоваться средствами связи исключительно по вопросам служебной необходимости,

в том числе в рамках оказания необходимого содействия главному эксперту;

не мешать и не взаимодействовать с выпускниками при выполнении ими заданий, не передавать им средства связи и хранения информации, иные предметы и материалы.

Члены ГЭК, не входящие в состав экспертной группы, наблюдают за ходом проведения демонстрационного экзамена и вправе сообщать главному эксперту о выявленных фактах нарушения Порядка.

Члены экспертной группы осуществляют оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена самостоятельно.

Главный эксперт вправе давать указания по организации и проведению демонстрационного экзамена, обязательные для выполнения лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, и выпускникам, удалять из центра проведения экзамена лиц, допустивших грубое нарушение требований

Главный эксперт может делать заметки о ходе демонстрационного экзамена.

Главный эксперт находится в центре проведения экзамена до окончания

демонстрационного экзамена, осуществляет контроль за соблюдением лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, выпускниками.

При привлечении медицинского работника организация обязана организовать помещение, оборудованное для оказания первой помощи и первичной медико-санитарной помощи.

Технический эксперт вправе:

наблюдать за ходом проведения демонстрационного экзамена;

давать разъяснения и указания лицам, привлеченным к проведению демонстрационного экзамена, выпускникам по вопросам соблюдения требований охраны труда и

производственной безопасности;

сообщать главному эксперту о выявленных случаях нарушений лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, выпускниками требований охраны труда и требований производственной безопасности, а также невыполнения такими лицами указаний технического эксперта, направленных на обеспечение соблюдения требований охраны труда и производственной безопасности;

останавливать в случаях, требующих немедленного решения, в целях охраны жизни и здоровья лиц, привлеченных к проведению демонстрационного экзамена, выпускников действия выпускников по выполнению заданий, действия других лиц, находящихся в центре проведения экзамена с уведомлением главного эксперта.

Представитель образовательной организации располагается в изолированном от центра проведения экзамена помещении.

Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения демонстрационного экзамена уведомить главного эксперта об участии в проведении демонстрационного экзамена тьютора (ассистента). Выпускники вправе:

пользоваться оборудованием центра проведения экзамена, необходимыми материалами, средствами обучения и воспитания в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации, задания демонстрационного экзамена;

получать разъяснения технического эксперта по вопросам безопасной и бесперебойной эксплуатации оборудования центра проведения экзамена;

получить копию задания демонстрационного экзамена на бумажном носителе;

Выпускники обязаны:

во время проведения демонстрационного экзамена не пользоваться и не иметь при себе средства связи, носители информации, средства ее передачи и хранения, если это прямо не предусмотрено комплектом оценочной документации;

во время проведения демонстрационного экзамена использовать только средства обучения и воспитания, разрешенные комплектом оценочной документации;

во время проведения демонстрационного экзамена не взаимодействовать с другими выпускниками, экспертами, иными лицами, находящимися в центре проведения экзамена, если это не предусмотрено комплектом оценочной документации и заданием демонстрационного экзамена.

Выпускники могут иметь при себе лекарственные средства и питание, прием которых осуществляется в специально отведенном для этого помещении согласно плану проведения демонстрационного экзамена за пределами центра проведения экзамена.

Допуск выпускников к выполнению заданий осуществляется при условии обязательного их ознакомления с требованиями охраны труда и производственной

безопасности.

В соответствии с планом проведения демонстрационного экзамена главный эксперт знакомит выпускников с заданиями, передает им копии заданий демонстрационного экзамена.

После ознакомления с заданиями демонстрационного экзамена выпускники занимают свои рабочие места в соответствии с протоколом распределения рабочих мест.

После того, как все выпускники и лица, привлеченные к проведению демонстрационного экзамена, займут свои рабочие места в соответствии с требованиями охраны труда и производственной безопасности, главный эксперт объявляет о начале демонстрационного экзамена.

Время начала демонстрационного экзамена фиксируется в протоколе проведения демонстрационного экзамена, составляемом главным экспертом по каждой экзаменационной группе.

После объявления главным экспертом начала демонстрационного экзамена выпускники приступают к выполнению заданий демонстрационного экзамена.

Демонстрационный экзамен проводится при неукоснительном соблюдении выпускниками, лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, требований охраны труда и производственной безопасности, а также с соблюдением принципов объективности, открытости и равенства выпускников.

Центры проведения экзамена могут быть оборудованы средствами видеонаблюдения, позволяющими осуществлять видеозапись хода проведения демонстрационного экзамена.

Видеоматериалы о проведении демонстрационного экзамена в случае осуществления видеозаписи подлежат хранению в образовательной организации не менее одного года с момента завершения демонстрационного экзамена.

Явка выпускника, его рабочее место, время завершения выполнения задания демонстрационного экзамена подлежат фиксации главным экспертом в протоколе проведения демонстрационного экзамена.

В случае удаления из центра проведения экзамена выпускника, лица, привлеченного к проведению демонстрационного экзамена, или присутствующего в центре проведения экзамена, главным экспертом составляется акт об удалении.

Результаты ГИА выпускника, удаленного из центра проведения экзамена, аннулируются ГЭК, и такой выпускник признается ГЭК не прошедшим ГИА по неуважительной причине.

Главный эксперт сообщает выпускникам о течении времени выполнения задания демонстрационного экзамена каждые 60 минут, а также за 30 и 5 минут до окончания времени выполнения задания.

После объявления главным экспертом окончания времени выполнения заданий выпускники прекращают любые действия по выполнению заданий демонстрационного экзамена.

Технический эксперт обеспечивает контроль за безопасным завершением работ выпускниками в соответствии с требованиями производственной безопасности и требованиями охраны труда.

Выпускник по собственному желанию может завершить выполнение задания досрочно, уведомив об этом главного эксперта.

Результаты выполнения выпускниками заданий демонстрационного экзамена

подлежат фиксации экспертами экспертной группы в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации и задания демонстрационного экзамена.

По решению ГЭК результаты демонстрационного экзамена, проведенного при участии Агентства, в рамках промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля по заявлению выпускника могут быть учтены при выставлении оценки по итогам ГИА в форме демонстрационного экзамена.

Сдача государственного экзамена и защита дипломных проектов (работ) (за исключением государственного экзамена и дипломных проектов (работ), затрагивающих вопросы государственной тайны) проводятся на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

### **3. ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА**

#### **3.1. Образец задания демонстрационного экзамена**

##### **Обзор задания компетенции администрирование отеля:**

##### **ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА**

Модуль 1. Бронирование номера у стойки ресепшен. Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать стандартные фразы в определенной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем. Кроме того, необходимо осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу.

Модуль 2. Деловая переписка, ответ на жалобы гостей.

Задания включают в себя 2 модуля.

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами жюри. Оценка производится как в отношении работы модуля, так и в отношении процесса выполнения заданий демонстрационного экзамена. Если участник экзамена не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от экзамена.

Оценка производится после выполнения заданий всего модуля.

##### **Требования к форменной (санитарной) одежде участников**

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на стойке СПиР:

Юноши: темный пиджак, брюки классические со стрелкой (одного цвета и ткани с пиджаком) белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень без декоративного орнамента и классической пряжкой без изображений и логотипов на ней, носки темные, начищенные темные туфли без ярких выделяющихся элементов декора, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для указания порядкового номера согласно жеребьевке. Короткие и чистые ногти, короткие волосы либо классическая мужская стрижка, гладко выбритый. Не допускается ношения украшений, кроме обручального кольца.

Девушки: темный пиджак, брюки классические со стрелкой/юбка (одного цвета и

ткани с пиджаком), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для указания порядкового номера согласно жеребьевке. Юбка не должна быть выше колен. Разрез на юбке разрешен, поскольку облегчает движения, но должен быть не выше колен. Избегайте ярких цветов в одежде и аксессуарах, придерживаясь коричневых, черных или темно-серых оттенков. Ношение белых туфель недопустимо. Предпочтительным материалом для туфель является кожа, темный текстиль или микрофибра. Высокие каблуки неприемлемы, высота каблука должна варьироваться от 3 до 5 см. Неприемлемо ношение балеток на плоской подошве, сандалий и туфель на шпильке. Не допускается ношение туфель с открытым носком, массивным каблуком и туфель на платформе.

Ногти короткие и ухоженные, маникюр - нейтральные цвета или френч, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, серьги маленькие без висящих деталей и ярких камней, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий. Макияж нейтральный, легкий.

Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

## **МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ**

Модули и время сведены в таблицу

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование модуля</b>	<b>Максимальный балл</b>	<b>Время выполнения</b>
1	Бронирование номера у стойки ресепшен		1 час
2	Деловая переписка, ответ на жалобы гостей		1 час

### **Модули с описанием работ**

Экзаменационное задание представляет собой модуль по ведению телефонных переговоров и бронированию номера.

В ходе выполнения модуля могут подвергаться проверке следующие области знаний:

- правила делового общения
- типы питания в гостиничных предприятиях
- виды номеров в гостиничном сервисе
- процедуру бронирования
- технология продаж
- психология общения с клиентами
- работа в конфликтной ситуации.

#### **Задание**

#### **МОДУЛЬ «Бронирование гостиничных услуг»**

#### **Задание. «Бронирование гостиничных у стойки ресепшен»**

**Цель:** Уточнение информации, необходимой для бронирования номеров в гостиничном предприятии и закрепление навыков деловых переговоров при личном общении с посетителями.

**Время выполнения 60 минут****Задание**

Участнику необходимо выяснить потребности потребителя и продать гостиничный номер. Нужно использовать стандартные фразы в определенной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем. Кроме того, необходимо осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу данных.

**Последовательность выполнения задания**

1. Подготовить рабочее место.
2. Изучить конкурсное задание.
3. Ответ на телефонный звонок.
4. Информирование гостя по телефону.
5. Бронирование гостиничного номера.
6. Внесение необходимых данных в электронную базу данных.
7. Убрать рабочее место.

**МОДУЛЬ «Работа с жалобами клиентов»****Задание. «Деловая переписка, ответ на жалобы гостей»**

**Цель:** Закрепление навыков деловых переговоров при личном общении с посетителями.

Работа с жалобами клиентов.

**Время выполнения 60 минут****Задание**

1. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе. Ваши действия.

**Последовательность выполнения задания**

1. Подготовить рабочее место.
2. Изучить конкурсное задание.
3. Ответ на телефонный звонок.
4. Информирование гостя по телефону.
5. Бронирование гостиничного номера.
6. Внесение необходимых данных в электронную базу данных.
7. Убрать рабочее место.

**3.2. Критерии оценки и количество начисляемых баллов****Модули, задания и необходимое время****Компетенция Администрирование отеля**

Критерий		Оценки		
		Субъективная	Объективная	Общая
1.	Правила и нормы личного общения с гостем	6	14	20
2.	Процедура бронирования	6	14	20
3.	Занесение данных в электронную базу данных	6	14	20

	гостиничного предприятия			
4.	Работа в кризисной ситуации	6	14	20
	Всего	24	56	80

### 3.3. Порядок перевода баллов в систему оценивания

Перевод результатов демонстрационного экзамена из 100-балльной шкалы в 5-балльную осуществляется по схеме, рекомендованной в КОД 38.02.06-1-2025.

Схема перевода результатов демонстрационного экзамена из 100-балльной шкалы в 5-балльную.

Оценка (5-балльная шкала)	«неудовлетвори- тельно»	«удовлетворитель- но»	«хорошо»	«отлично»
1	2	3	4	5
Оценка (100- балльная шкала)	0-19,99	20-39,99	40-69,99	70,00-100,00

## 4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА (РАБОТЫ)

### 4.1 Общие положения

Подготовка дипломного проекта (работы) осуществляется в соответствии с Положением по Государственной итоговой аттестации.

Защита дипломного проекта (работы) проводится в сроки, установленные календарным учебным графиком для ГИА, после демонстрационного экзамена по расписанию заседаний ГЭК.

Для проведения процедуры защиты дипломного проекта (работы) необходимы стандартная учебная аудитория, мультимедийный проектор, экран и ноутбук, а также следующее программное обеспечение: Microsoft Office и других. В качестве источников нормативных и законодательных актов Российской Федерации в сфере банковского дела используется справочная правовая система «КонсультантПлюс».

Защита дипломного проекта (работы) происходит на открытом заседании ГЭК.

Процедура защиты дипломного проекта (работы) включает в себя доклад обучающегося, зачитывание отзыва руководителя дипломного проекта (работы) и рецензии, вопросы членов ГЭК, ответы обучающегося, а также выступление руководителя дипломного проекта (работы) и рецензента, если они присутствуют на заседании ГЭК.

Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения дипломного проекта (работы). При ответе на вопросы членов ГЭК обучающийся имеет право пользоваться своей работой.

Также обучающемуся могут быть заданы вопросы о видах, объеме и качестве работ, выполненных им в ходе практики и указанных в аттестационных листах и характеристиках обучающегося по учебной и производственной практикам, и дополнительные вопросы, направленные на проверку сформированности у обучающегося той или иной компетенции.

#### **4.2. Примерная тематика дипломных проектов (работ) по специальности**

Темы дипломных проектов (работ) определены с учетом рекомендаций ПООП. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломного проекта (работы), в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема дипломного проекта (работы) должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в ППССЗ.

Темы дипломных проектов (работ) отвечают современным требованиям развития высокотехнологичных отраслей науки, техники, производства, экономики, культуры и образования, имеют практико-ориентированный характер.

Перечень тем согласован с представителями работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников в рамках профессиональных модулей.

При определении темы дипломного проекта (работы) следует учитывать, что ее содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненной ранее обучающимся курсовой работы (проекта), если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля;
- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

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

#### **Перечень тем дипломных проектов (работ)**

1. Internet как средство конкурентоспособного развития туризма.
2. Автоматизированные системы бронирования и резервирования (букинг и тикетинг).
3. Анализ и оценка туристского потенциала Российской Федерации и разработка предложений по развитию туристско-рекреационных комплексов в наиболее перспективных туристских кластерах
4. Анализ и прогнозирование в туристическом бизнесе
5. Анализ и развитие кадрового потенциала организации.
6. Анализ использования аутсорсинга в индустрии гостеприимства.
7. Анализ моделей организации гостиничного сервиса в России и в мире.
8. Анализ перспектив развития профессионально-делового туризма в РФ
9. Анализ проблем и перспектив развития туристско-ресурсного потенциала горнопредгорной части ... края
10. Анализ рыночных возможностей и разработка комплексного маркетинга на предприятии туризма и гостиничного хозяйства (на примере изучения деятельности турагентских фирм).
11. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.
12. Бизнес-план гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки.
13. Важность делового общения и речевого этикета для персонала турфирм
14. Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания

15. Влияние покупательских предпочтений на формирование гостиничных услуг (на примере предприятий размещения).
16. Влияние рекламы на покупательный спрос в сфере туризма.
17. Внедрение информационных систем бронирования в индустрии социально-культурного сервиса и туризма.
18. Внутренний туризм России.
19. Внутрифирменные информационные системы.
20. Вопросы инвестиционной политики в туризме.
21. Вопросы страхования в туризме.
22. Въездной туризм и методы его стимулирования.
23. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.
24. Гостеприимство: законы, стратегия, тактика (на примере...).
25. Государственная политика в сфере туризма.
26. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.
27. Государственное регулирование туристской деятельности.
28. Диагностика системы управления персоналом кризисной организации социальнокультурного сервиса и туризма.
29. Договорные отношения в туризме: туроператоры, турагенты, потребители туристских услуг.
30. Зарубежный опыт государственного регулирования качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
31. Зарубежный опыт планирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма и возможность его использования в отечественные практики.
32. Зарубежный опыт применения информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма, и возможности его использования в Российской Федерации.
33. Имидж (планирование, формирование, продвижение) гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия.
34. Имидж России в международном туризме.
35. Инновации в развитии туризма.
36. Инновация в сфере экскурсионного туризма
37. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства и туризма.
38. Информационные технологии принятия решений в туризме.
39. Инфраструктура сферы туризма.
40. Использование зарубежного опыта применения информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма в Российской Федерации.
41. Использование информационных технологий на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

42. Использование логистики в индустрии гостеприимства.
43. Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания в гостиничном комплексе.
44. Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания.
45. Использование современных компьютерных технологий в гостиничном сервисе (на примере...).
46. Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма.
47. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).
48. Исследование тенденций и перспектив развития туризма как комплекса услуг (научно-исследовательская тема).
49. Источники инновационных возможностей в сфере социально-культурного сервиса (на примере предприятий размещения).
50. Качество туристского обслуживания (гостиничного обслуживания).
51. Клубный отдых: проблемы и перспективы.
52. Ключевые факторы успеха на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
53. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства и туризма: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
54. Конкурентные инновационные стратегии в организациях социально-культурного сервиса и туризма.
55. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели.
56. Корпоративная культура гостинично-туристского комплекса: проблемы и рекомендации (на примере отеля).
57. Креативный маркетинг гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия (бизнеса).
58. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
59. Культурно-образовательный аспект туристического бизнеса.
60. Лицензирование туристской деятельности. Лицензирование гостиниц. Идентификация туристских услуг и услуг гостиниц.
61. Малые предприятия и их роль в формировании рынка услуг в сфере сервиса (на примере...).
62. Маркетинг в туризме.
63. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии гостеприимства и туризма.
64. Маркетинговые коммуникации на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
65. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
66. Международная классификация целей посещения.

67. Международная система классификации услуг и средств размещения.
68. Международные декларации и соглашения и их роль в развитии туризма.
69. Менеджмент гостеприимства.
70. Место туризма в экономике страны
71. Методы исследования и прогнозирования туристского рынка.
72. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных (ресторанных) предприятиях.
73. Методы прогнозирования показателей деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
74. Мониторинг и оптимизация финансово-экономических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
75. Мотивации персонала как залог успешной работы предприятия (организации) социальнокультурного сервиса и туризма.
76. Налогообложение в туризме.
77. Направление развития туризма в республике ...
78. Новые технологии и организационные структуры в организациях социально-культурного сервиса и туризма.
79. Нормативно-правовое обеспечение туризма в основных зарубежных государствах (на примере ФРГ, Швейцарии, Соединенных Штатов Америки, Франции, Италии, Испании, Китая или по выбору студентов).
80. Оперативное планирование и управление предприятием (подразделением) общественного питания в составе гостинично-туристского комплекса.
81. Определение эффективности рекламы в сфере социально-культурного сервиса (на примере...).
82. Оптимизация процесса приема и сервиса в гостиницах.
83. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства.
84. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование
85. Организация антикризисного управления в организациях социально-культурного сервиса и туризма.
86. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
87. Организация внутрифирменного управления на предприятии (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).
88. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном, ресторанном и туристическом бизнесе.
89. Организация обслуживания гостей в гостиничных (ресторанных) предприятиях и ее совершенствование.
90. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для индустрии гостеприимства и туризма.
91. Организация познавательного туризма в крупнейших культурных центрах мира - Москва, Санкт-Петербург, Париж, Лондон, Вена, Рим (или по выбору студента).

92. Организация разработки «бизнес-плана» в организациях социально-культурного сервиса и туризма.
93. Организация учета и контроля в гостиницах (ресторанах, турфирмах) и пути ее совершенствования.
94. Организация экономического анализа на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
95. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
96. Основные направления развития международного туризма: история, социальноэкономические аспекты.
97. Основные направления развития отечественного туризма в Российской Федерации: история, социально-экономические аспекты.
98. Основные направления расширения рынка сбыта туристских (гостиничных) услуг
99. Особенности и преимущества экотуризма
100. Особенности охотничьего туризма (на примере конкретной области)
101. Особенности приема иностранных туристов (на примере конкретной фирмы)
102. Особенности работы менеджера в туристической фирме
103. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
104. Особенности управленческой деятельности в туристическом предприятии.
105. Особенности формирования туристского рынка ... области
106. Оценка влияния въездного туризма на социально-экономическое развитие региона (на примере конкретного территориально расположенного субъекта хозяйствования Российской Федерации).
107. Оценка и совершенствование гостиничного обслуживания туристов.
108. Оценка перспектив развития ресторанного бизнеса (на примере конкретного города).
109. Оценка перспектив развития социального туризма в России.
110. Оценка положительного и отрицательного влияния на развитие индустрии туризма вступления России в ВТО (научно-исследовательская тема).
111. Оценка преимуществ и недостатков маркетинга с помощью сети Интернет.
112. Оценка производительности труда и пути ее повышения на предприятиях индустрии гостеприимства.
113. Паломничество и туризм в религиозных целях.
114. Перспективы и проблемы развития туризма в России.
115. Перспективы развития событийного туризма в Москве
116. Перспективы развития средних и малых гостиниц ( на примере.....).
117. Перспективы развития туризма для детей и подростков
118. Перспективы развития экологического туризма в России.
119. Планирование издержек производства предприятий общественного питания.
120. Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования.
121. Повышение рентабельности турфирмы за счет разработки и внедрения нового тура
122. Положительные и отрицательные стороны экстремального туризма

123. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма: современное состояние, проблемы и перспективы.
124. Правовые основы защиты интересов потребителей-туристов.
125. Правовые основы туристского бизнеса. Законодательные акты России.
126. Предложения по развитию систем бронирования и резервирования для турагентства  
...
127. Природное и культурное наследие, как туристские ресурсы.
128. Причины возникновения конфликтов в туристическом бизнесе и пути их решения
129. Проблемы и возможности развития индустрии туризма посредством ВТО
130. Проблемы и перспективы малого предпринимательства в сфере туризма: практика и особенности.
131. Проблемы и перспективы развития туризма в малых исторических городах России.
132. Проблемы и перспективы развития туризма в России
133. Проблемы обеспечения безопасности в туристской и гостиничной деятельности. Роль сертификации. Режим въезда-выезда.
134. Проблемы прогнозирования развития гостиничного фона (на примере...).
135. Проблемы управления современными гостиничными комплексами (на примере...).
136. Прогнозирование развития индустрии гостеприимства и туризма.
137. Проект создания русского народного туристического комплекса
138. Профессиональные качества работников сервисных служб (на примере...).
139. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства и туризма.
140. Процессы концентрации и централизации капитала в туристском бизнесе.
141. Психологические аспекты при общении с клиентами в туристическом бизнесе.
142. Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации) социальнокультурного сервиса и туризма.
143. Пути повышения эффективности и качества управленческих решений в фирме социально-культурного сервиса и туризма.
144. Пути повышения эффективности использования информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма.
145. Пути повышения эффективности перевозок при организации и реализации социально-культурных и туристских услуг (на примере определенного вида транспорта).
146. Пути повышения эффективности системы управления персоналом на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.
147. Пути разрешения конфликтов в туристской деятельности. Международный опыт.
148. Пути совершенствования организации деятельности предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.
149. Пути совершенствования применения информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма.
150. Пути улучшения системы коммуникации в современной гостинице.
151. Разработка и оценка эффективности рекламной кампании гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)

152. Разработка стратегического плана маркетинга гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
153. Разработка стратегии управления взаимоотношениями с клиентами (на примере конкретной гостиницы).
154. Формирование программ оценки степени удовлетворенности клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
155. Совершенствование программы стимулирования сбыта туристского предприятия (на примере конкретного туристского предприятия).
156. Разработка программы повышения эффективности корпоративной культуры гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
157. Проблемы управления персоналом в системе менеджмента гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
158. Разработка системы мотивации персонала гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
159. Совершенствование практики принятия управленческих решений в гостиничном бизнесе (на примере конкретной гостиницы).
160. Разработка методов и способов продвижения туристского продукта на рынке услуг сферы туризма (на примере конкретного туристского предприятия).
161. Разработка рекомендаций по совершенствованию организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
162. Разработка рекомендаций по организации и развитию коммуникационных отношений с целевыми аудиториями в сфере гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
163. Разработка мероприятий по совершенствованию компетенций персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы).
164. Разработка мер по совершенствованию технологии предоставления инклюзивных услуг в гостеприимстве (на примере конкретной гостиницы).
165. Разработка комплекса маркетинговых мероприятий в гостиничном бизнесе (на примере конкретной гостиницы).
166. Разработка эффективной программы обучения персонала гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
167. Разработка стратегии продвижения услуг гостиничного предприятия с учетом современных тенденций (на примере конкретной гостиницы).
168. Разработка рекомендаций по совершенствованию методов управления персоналом на предприятии сферы гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
169. Разработка плана мероприятий по повышению конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
170. Разработка комплексных туристских предложений на предприятиях туристской индустрии в соответствии с современными запросами клиентов. (на примере конкретного туристского предприятия).
171. Анализ специфики разработки туристских программ с учетом особенностей различных категорий туристов (на примере конкретного туристского предприятия).

172. Оценка факторов эффективности деятельности гостиничного предприятия и перспектив его развития (на примере конкретной гостиницы).
173. Антикризисное управление в гостинице с учетом современного состояния рынка туристских услуг (на примере конкретной гостиницы).
174. Анализ особенностей корпоративного управления гостиницей на основе франчайзинговых соглашений (на примере конкретной гостиницы).

### **4.3. Структура и содержание дипломного проекта (работы)**

Дипломная работа начинается с титульного листа, далее включает следующие разделы:

- содержание;
- введение;
- основная часть (теоретическая часть, практическая часть)
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Выполнение дипломной работы должно вестись в соответствии с графиком и заданием, разработанным руководителем совместно с обучающимся.

Задание на дипломную работу, заполняется в соответствии с типовой формой. Задание, отзыв и рецензия хранятся отдельно и прилагаются к дипломной работе.

Задание в объем ВКР не входит и лист задания не нумеруется.

Титульный лист является первым листом ВКР и заполняется по форме, утвержденной в образовательной организации. Надписи выполняются на компьютере. Номер страницы на титульном листе не указывают.

Содержание представляет собой отдельную страницу, где последовательно излагаются: введение, название разделов и подразделов, заключение, список использованных источников, наименование приложений, с указанием номеров страниц начала каждого структурного элемента работы.

Во введении приводится обоснование актуальности выбранной темы, определяется объект, предмет и методы исследования, формулируются цель и задачи исследования, приводится характеристика источников информации, структура работы.

Объем введения не должен превышать 3 страниц.

Содержание работы заключается в отражении своего собственного понимания и осмысления вопроса на основе изучения источников информации, материалов преддипломной практики и оценки тех или других аспектов теории и концепций со ссылкой на их авторов. Ссылка автора на источник обязательна.

Основная часть дипломной работы включает теоретическую, практическую часть.

В теоретической части анализируются основные проблемы выбранной темы, отражаются мнения различных авторов, приводятся выводы обучающегося, теоретические аспекты развития или совершенствования выбранной проблемы. В данном блоке обобщается нормативный материал и сведения из разных литературных источников по данной теме, излагается аргументированный авторский подход к рассмотренным концепциям, точкам зрения. Обзор должен носить проблемный, а не хронологический характер, он должен раскрывать состояние вопроса по разным литературным источникам.

Название этого раздела должно соответствовать выбранной теме, но не должно её дублировать.

Важна правильная трактовка понятий, их точность и научность. Используемые термины и формулы должны быть общепринятыми или приводиться со ссылкой на автора с указанием источника и страницы. Например: [3].

Теоретическую часть работы рекомендуется написать до прохождения преддипломной практики, что позволит обучающемуся сконцентрировать внимание на анализе необходимой информации.

Вторая часть дипломной работы должна отражать практический опыт банка, в котором обучающийся проходит преддипломную практику, по теме дипломной работы. В зависимости от темы дипломной работы освещаются аналитические, финансово-расчетные и маркетинговые вопросы. Она включает организационно-экономическую характеристику объекта исследования, анализ исследуемого вопроса и выявление резервов улучшения; рекомендации по улучшению состояния исследуемого вопроса, в соответствии с проведенным анализом и выявленными недостатками, необходимо разработать предложения по совершенствованию.

Этот раздел представляет собой расчетно-практическую часть работы и выполняется по материалам, собранным в период преддипломной практики.

Заключение содержит обобщение проведенных исследований и выводы с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. Выводы должны быть четко сформулированными, отражать суть выполненной дипломной работы.

Рекомендуемый объем заключения 2-3 страницы.

Заключение лежит в основе доклада, обучающегося на защите дипломной работы.

Библиографический список включает источники (в том числе электронные) и литературу, использованные обучающимся в ходе подготовки и написания работы и содержит не менее 20 наименований. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание законодательных и нормативно-методических материалов, научных и учебных периодических изданий, использованных при написании работы.

Приложения содержат вспомогательный материал (копии документов, отчетные, статистические данные, промежуточные расчеты, диаграммы, схемы, большие таблицы и т. д.), который нецелесообразно включать в основные разделы. Приложения располагают в строгой последовательности, по мере их упоминания в тексте работы. Каждое приложение должно иметь название и обозначаться заглавной буквой алфавита. Не рекомендуется помещать в приложения неоформленные бланки документов. Приложения располагаются в конце дипломной работы после списка использованных источников.

Приложения в объем дипломной работы не входят.

Объем дипломной работы должен составлять не менее 50 страниц.

#### **4.4. Порядок оценки результатов дипломного проекта (работы)**

Дипломная работа оценивается на основании:

- отзыва руководителя;
- отзыва официального рецензента;
- коллегиального решения Государственной экзаменационной комиссии.

Работа, претендующая на отличную оценку, должна соответствовать следующим

требованиям:

Содержательные требования:

1. Корректно сформулированная тема (проблема) исследования.
2. Четкое обоснование научной и/или практической актуальности темы.
3. Актуальность (научная и/или практическая) должна содержать формулировку проблемной ситуации.
4. Введение, соответствующее требованиям к работе.
5. Полнота раскрытия заявленной темы и решения поставленных задач.
6. Отсутствие прямых заимствований и пространного цитирования.
7. Присутствие авторского исследования или/и самостоятельного вторичного анализа.
8. Наличие теоретического и эмпирического материала (для теоретической или методологической работы – самостоятельного теоретического исследования).
9. Описание эмпирической базы, соответствующее требованиям.
10. Стилистика и орфография текста должна соответствовать научному формату работы.

Формальные требования:

1. Объем – не менее 50 страниц (без приложений).
2. Структура соответствует требованиям.
3. Оформление работы согласно требованиям.
4. Список используемых источников, оформленный согласно требованиям.
5. Нумерация страниц.
6. Иллюстративный материал (таблицы, рисунки и т.п.) должны быть оформлены согласно требованиям (иметь названия, нумерацию и т.д.).

Дипломная работа, не соответствующая содержательным и/или формальным требованиям, не может быть допущена к защите. Важно отметить, что работа, содержащая большой процент заимствований (т.е. цитируемый текст без ссылок автора) или пространное цитирование не допускается к защите или снимается с защиты.

#### **4.5. Порядок оценки защиты дипломной работы**

Защита дипломной работы является важным завершающим этапом учебного процесса. К защите дипломной работ допускаются обучающиеся:

- успешно выполнившие весь учебный план;
- защитившие отчет о прохождении преддипломной практики;
- представившие в установленный срок дипломную работу с положительным отзывом руководителя и рецензией.

Защита дипломной работы проходит перед Государственной комиссией на открытом заседании.

К своей защите обучающийся-выпускник должен:

- подготовить речь (вступительное слово);
- подготовить презентацию;
- при необходимости подготовить раздаточный материал для всех членов комиссии.

Содержание вступительного слова и раздаточного (демонстрационного) материала должно быть согласовано с руководителем.

Вступительное слово должно содержать краткое, но четкое изложение основных положений дипломной работы. Желательно, чтобы обучающийся излагал основное

содержание своей работы свободно, не читая письменного текста.

После вступительного слова обучающийся отвечает на вопросы членов комиссии. Количество вопросов, задаваемых при защите дипломной работы, не ограничивается. При подготовке ответов на вопросы он имеет право пользоваться своей дипломной работой. Ответы на вопросы должны быть убедительны, теоретически обоснованы, а при необходимости подкреплены цифровым материалом. Следует помнить, что ответы на вопросы, их полнота и содержательность влияют на оценку по защите дипломной работы.

Результаты защиты обсуждаются Государственной комиссией на закрытом заседании и объявляются в тот же день после оформления протоколов работы комиссии. Решение об окончательной оценке по защите дипломной работы основывается на отзыве руководителя, внешней рецензии, выступлении и ответах обучающегося-выпускника в процессе защиты. Оценка по защите дипломной работы определяется баллами: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**«Отлично»** выставляется за работу, содержащую глубокое, логичное и полное раскрытие темы, отличающуюся самостоятельностью, знанием теоретического материала, опирающуюся на практический опыт студентов. Оформление работы полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя. При её защите обучающийся показывает глубокое знание темы, свободно ориентируется в материале, использует наглядные пособия.

**«Хорошо»** выставляется за работу, содержащую последовательное изложение основных вопросов темы, понимание теоретического и практического материала. Работа отличается достаточной обоснованностью выводов и обобщений, но содержит неточности в изложении материала. Оформление работы полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя. При её защите обучающийся показывает знание темы, ориентируется в материале без особых затруднений, использует наглядные пособия.

**«Удовлетворительно»** выставляется за работу, в основном, раскрывающую содержание темы, которая отличается схематичностью, нарушением последовательности, отдельными неточностями в изложении. Работа недостаточно грамотна. В отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы, ошибки в расчетах или имеются замечания к оформлению ВКР. При защите работы обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы.

**«Неудовлетворительно»** выставляется за работу, которая не носит элементы исследовательского характера, имеет поверхностно изложенный материал темы, отсутствуют практические расчеты, работа не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. В отзыве руководителя имеются серьезные критические замечания по содержанию работы. При её защите обучающийся проявляет неуверенность, затрудняется отвечать на вопросы комиссии по теме исследования.

Председатель Государственной аттестационной комиссии объявляет обучающимся решение комиссии о выставленных оценках и присвоении квалификации по указанной специальности.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Требования инфраструктурного листа

**Компетенция Администрирование отеля**

<b>Оборудование на одного участника</b>	
<b>Площадка - Стойка администратора</b>	
1	Ноутбук
2	Манипулятор типа мышь
3	Автоматическая система управления гостиницей
4	МФУ
5	Энкодер для магнитных карт
6	Терминал для платежных карт
7	Телефон
8	Набор первой медицинской помощи
9	ЖК панель
10	Мобильная стойка под ЖК панель
11	Кабель для подключения дублирующего монитора или ЖК-панели
13	Устройство для эмитации телефонного звонка
14	Таймер
15	Ключи-карты для электронных замков
16	Ножницы канцелярские
17	Степшер
18	Держатель для ручки с ручкой
19	Органайзер для канцелии
20	Лотки для бумаг
21	Пилот, 6 розеток 5 м.
22	Стойка администратора
24	Кресло для гостиной
25	Стол журнальный
26	Стул офисный
<b>Площадка - Выполнение письменных заданий</b>	
1	Ноутбук
2	Манипулятор типа мышь
3	Стол письменный
4	Офисный стул
5	Флэш-накопитель
<b>Общее оборудование на всех участников</b>	
1	Бумага для орг. техники (формат А4)
2	Стикеры
3	Блок для записей
4	Файлы
5	Коробка скрепок
6	Карандаш (механический)
7	Ластик
8	Ручка шариковая
9	Конверт
10	Скобы для степлера

**ПРИЛОЖЕНИЕ Д**

**Критерии оценки выпускной квалификационной работы**

<b>Модуль</b>	<b>Критерий</b>	<b>Объективная оценка (баллы)</b>	<b>Субъективная оценка (баллы)</b>	<b>Сумма баллов</b>
Защита ВКР	Использование профессиональных инструментов/методик/подходов к решению задания	0-5		60
	Последовательность и логичность изложения	0-5		
	Продуктивность использования времени	0-5		
	Соответствие эталону заполнения	0-5		
	Четкость и логичность изложения	0-7		
	Обоснованность и оригинальность	0-6		
	Качество устной презентации, ответы на вопросы комиссии	0-7		
	Нормоконтроль		0-5	
	Рецензия		0-5	
	Отзыв руководителя		0-10	
<b>ИТОГО</b>		40	20	60

**ПРИЛОЖЕНИЕ Е**

**Протокол демонстрационного экзамена**

Дата проведения: « \_\_\_\_ » июня 2025 квалиф г.

Специальность 43.02.16

Количество обучающихся по списку: \_\_\_\_\_

Присутствовали: \_\_\_\_\_

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество студента</b>	<b>Результаты ВКР</b>	<b>Результаты демонстрационного экзамена (балльная оценка CIS)</b>	<b>Итоговая оценка</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				

7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

**Председатель комиссии:**

\_\_\_\_\_ ( )

должность, наименование организации

подпись

ФИО

**Члены комиссии:**

\_\_\_\_\_ ( )  
 \_\_\_\_\_ ( )  
 \_\_\_\_\_ ( )  
 \_\_\_\_\_ ( )  
 \_\_\_\_\_ ( )