

П Р А В И Т Е Л Ь С Т В О С В Е Р Д Л О В С К О Й О Б Л А С Т И

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ  
ОБЛАСТИ «УРАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»  
(ГАПОУ СО «УКСАП»)



## ПРОГРАММА

государственной итоговой аттестации по образовательной программе  
среднего профессионального образования по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Одобрено и принято  
Педагогическим советом колледжа  
Протокол № 3 от «19» декабря 2023 г.

Екатеринбург  
2023 г.

## **I. Паспорт программы государственной итоговой аттестации**

Программа государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана в соответствии с:

- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» (№273-ФЗ от 29.12.2012 г.),
- Законом «Об образовании в Свердловской области» (от 15.07.2013 г. №78-03);
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. приказом Министерства просвещения РФ от 24.08.2022 г. № 762);
- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. приказом Министерства просвещения РФ от 08.11. 2021 г. № 800 с изм. от 05.05.2022 г.);
- Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 года, регистрационный № 44974);
- Оценочными материалами демонстрационного экзамена базового уровня по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, 2024 г., том 1.
- Уставом ГАПОУ СО «УКСАП» и другими локальными актами.

**Цель ГИА:** определение соответствия результатов освоения выпускниками образовательных программ среднего профессионального образования требованиям ФГОС СПО.

**Задачи ГИА:** способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающихся при решении конкретных профессиональных задач; определить уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

ГИА по специальности 43.02.14 Гостиничное дело проводится в форме:

1. демонстрационного экзамена базового уровня;
2. защиты дипломной работы.

В соответствии с рабочим учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с ФГОС СПО на государственную итоговую аттестацию отводится 6 недель - 216 часов: с 20.05.2024 по 30.06.2024 г.

На выполнение заданий демонстрационного экзамена объем времени определяется согласно комплекта оценочной документации - 3 часа.

В период выполнения дипломной работы на консультации для каждого студента предусмотрено не более двух часов в неделю по графику, составленному руководителем дипломной работы.

## **I. Основные правила организации и проведения ГИА**

В целях определения соответствия результатов освоения выпускниками имеющих государственную аккредитацию образовательных программ среднего

ГИА проводится государственными экзаменационными комиссиями (далее -

ГЭК), создаваемыми в колледже по каждой укрупненной группе профессий, специальностей среднего профессионального образования либо по усмотрению образовательной организации по отдельным профессиям и специальностям среднего профессионального образования.

ГЭК формируется из числа педагогических работников колледжа, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе: педагогических работников;

представителей организаций-партнеров, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники;

экспертов организации, наделенной полномочиями по обеспечению прохождения ГИА в форме демонстрационного экзамена (далее - оператор) (при проведении ГИА в форме демонстрационного экзамена), обладающих профессиональными знаниями, навыками и опытом в сфере, соответствующей профессии, специальности среднего профессионального образования, по которой проводится демонстрационный экзамен (далее - эксперты).

При проведении демонстрационного экзамена в составе ГЭК создается экспертная группа из числа экспертов (далее - экспертная группа).

Состав ГЭК утверждается распорядительным актом образовательной организации и действует в течение одного календарного года. В состав ГЭК входят председатель ГЭК, заместитель председателя ГЭК и члены ГЭК.

ГЭК возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность ГЭК, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель ГЭК утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) по представлению колледжа Министерством образования и молодежной политики Свердловской области.

Председателем ГЭК утверждается лицо, не работающее в образовательной организации, из числа:

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

представителей работодателей или их объединений, организаций-партнеров, включая экспертов, при условии, что направление деятельности данных представителей соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Директор колледжа является заместителем председателя ГЭК. В случае создания в колледже нескольких ГЭК назначается несколько заместителей председателя ГЭК из числа заместителей руководителя образовательной организации или педагогических работников.

Экспертная группа создается по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования или виду деятельности, по которому проводится демонстрационный экзамен. Экспертную группу возглавляет главный эксперт, назначаемый из числа экспертов, включенных в состав ГЭК.

Главный эксперт организует и контролирует деятельность возглавляемой экспертной группы, обеспечивает соблюдение всех требований к проведению демонстрационного экзамена и не участвует в оценивании результатов ГИА.

К ГИА допускаются выпускники, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план.

ГИА выпускников не может быть заменена на оценку уровня их подготовки на основе текущего контроля успеваемости и результатов промежуточной аттестации, за исключением случая, предусмотренного пунктом 4.34 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства».

Выпускникам и лицам, привлекаемым к проведению ГИА, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.12 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства»

## **2.1 Порядок организации и проведения демонстрационного экзамена**

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

Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее - центр проведения экзамена), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с комплектом оценочной документации.

Выпускники проходят демонстрационный экзамен в центре проведения экзамена в составе экзаменационных групп.

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 ознакомливает 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 колледже 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. Продолжительность демонстрационного экзамена - 3 часа.

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 оператора, 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.

## **2.2 Порядок организации и проведения защиты дипломной работы**

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

Тематика дипломных работ определяется образовательной организацией. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки дипломной работы выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

Закрепление за выпускниками тем дипломных работ, назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом директора

колледжа.

По утвержденным темам руководители дипломных работ разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента. Задания на дипломную работу рассматриваются методическим объединением, подписываются руководителем работы и утверждаются заместителем директора по учебной работе. Дипломная работа выполняется в соответствии с утвержденной темой (приложение 2) и с индивидуальным заданием на выполнение дипломной работы (приложение 4).

Таблица №1. Структурные элементы дипломной работы

№	Основные части дипломной работы	Объем, %	Объем, стр.
1	Введение	10%	3-5
2	Основная часть:	70%	30
2.1	Теоретический раздел	20%	8-10
2.2	Аналитический раздел	30%	10
2.3	Практический раздел	20%	10
3	Заключение	10%	3-5
4	Библиографический список	5%	2-3
5	Приложения	5%	до 10
	Итого	100%	50

Объем дипломной работы должен составлять не менее 50 страниц печатного текста формата А-4.

Структура дипломной работы:

- титульный лист (приложение 3)
- оглавление;
- введение;
- основная часть (2-3 главы);
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Параметры страницы: Поля: верхнее, нижнее - 1,5 см., правое - 1 см., левое - 3 см. Шрифт: Times New Roman, кегль 14. Интервал полуторный. Абзацный отступ - 1,25. Выравнивание текста - по ширине. Исключить переносы в словах. Таблицы, рисунки, фото в основной текст добавляются в текстовом редакторе Word. Нумерация страниц (за исключением титульного листа) в нижнем правом углу страницы.

Оглавление должно содержать перечень глав и разделов, подразделы, которые нумеруются арабскими цифрами и имеют наименования. Главы должны иметь порядковые номера в пределах всей дипломной работы (1, 2, 3 и т.д.); разделы должны иметь порядковые номера в пределах каждой части (1.1, 1.2 и т.д.; 2.1, 2.2 и т.д.); подразделы должны иметь порядковые номера в пределах каждого раздела (1.1.1, 1.1.2 и т.д.; 2.1.1, 2.1.2 и т. д.).

При наличии в дипломной работе более одного рисунка, таблицы, приложения их нумеруют последовательно арабскими цифрами (рисунки и

таблицы отдельно). Рисунки, таблицы, приложения должны иметь наименования. На все рисунки, таблицы, приложения должны быть ссылки в тексте. Иллюстрации и таблицы рекомендуется располагать по тексту (после ссылки и возможно ближе к ней).

Введение дипломной работы отражает актуальность рассматриваемой темы; в нем формулируются компоненты методологического аппарата: объект, предмет, проблема, цель, задачи работы; указываются виды источников

В основной части дипломной работы пошагово выполняются все задачи, предусмотренные к данной теме в соответствии с индивидуальным заданием на выполнение дипломной работы (приложение 4). В этой части работы наряду с логическим раскрытием теоретических положений автор использует информацию, иллюстрирующую практическое состояние дел по разрешению данной проблемы. Аргументировано обосновывает основные положения, поэтапно раскрывает формы внедрения предложений по решению исследуемой проблемы, указывает используемые методики, инструментарий. Представляет в развернутом виде полученные в ходе исследования результаты, комментирует их, делает на их основе соответствующие выводы.

В заключении излагаются итоги работы, выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов.

В библиографический список включаются все источники, которыми пользовался студент в процессе написания работы, по алфавитному порядку. В первой части указываются нормативные документы (законы, стандарты, правила и т.п.), в конце списка перечисляются электронные источники. Пример оформления источников в списке:

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2015. №273-ФЗ
2. Кузнецов И.Н. Основы исследовательской деятельности. - М.: Академия, 2019.-С.94.
3. Экономическое развитие региона. Материалы межрегионального форума. Екатеринбург, 28-30 ноября 2014 г. / под ред. О.В. Ивановой. - Екатеринбург: Банк культурной информации, 2015. - 138 с.
4. Чешева К. Проблемы поиска персонала // Управление персоналом. - 2021-№6. -С. 36-39.
5. ...
28. [www.asu.ru/cppkp/index.files](http://www.asu.ru/cppkp/index.files)

В тексте работы ссылки на источники информации оформляются в квадратных скобках: «...система бронирования Amadeus создана в 1987 году крупнейшими европейскими авиакомпаниями [4, с. 17]».

Для подкрепления отдельных положений в работе могут быть приведены копии некоторых документов, различные иллюстративные материалы и др. В таком случае они выносятся в приложение к работе. Все приложения начинаются с нового листа с надписи «Приложение» и имеют тематические заглавия, ясно и правильно характеризующие их содержание. При наличии в работе более одного приложения все они нумеруются. В тексте следует обязательно делать ссылку на номер соответствующего приложения.

Законченная работа с подписями руководителя, всех консультантов и исполнителя (студента) рецензируется специалистами, хорошо владеющими вопросами, связанными с тематикой дипломной работы.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заданию;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени проработки, новизны и оригинальности решений по рассматриваемой проблеме, использования современных технологий, технологических и организационных решений, экономических обоснований;
- перечень положительных качеств дипломной работы и ее недостатков;
- оценку дипломной работы в целом.

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

После получения рецензии внесение изменений в дипломную работу не допускается.

Заведующий отделением после ознакомления с отзывом руководителя дипломной работы и рецензией решает вопрос о допуске студента к защите и передает дипломную работу в ГЭК.

Защита дипломных работ проводится в специально подготовленных аудиториях на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На защиту одной выпускной квалификационной 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 15 минут);
- чтение отзыва и рецензии;
- вопросы членов комиссии;
- ответы студента.

Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной квалификационной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании государственной экзаменационной комиссии.

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии. При неявке на защиту до окончания работы государственной экзаменационной комиссии проставляется отметка «не явился», и секретарь доводит информацию до учебной части.

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

Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается

председателем ГЭК, в случае его отсутствия заместителем ГЭК и секретарем ГЭК и хранится в архиве образовательной организации.

Выпускникам, не прошедшим ГИА по уважительной причине, в том числе не явившимся для прохождения ГИА по уважительной причине (далее - выпускники, не прошедшие ГИА по уважительной причине), предоставляется возможность пройти ГИА без отчисления из образовательной организации.

не явившиеся для прохождения ГИА без уважительных причин (далее - выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине), и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, могут быть допущены образовательной организацией для повторного участия в ГИА не более двух раз.

Дополнительные заседания ГЭК организуются в установленные колледжем сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления выпускником, не прошедшим ГИА по уважительной причине.

Выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине, и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, отчисляются из образовательной организации и проходят ГИА не ранее чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые.

Для прохождения ГИА выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине, и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, восстанавливаются в образовательной организации на период времени, установленный образовательной организацией самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения ГИА соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

По результатам государственной итоговой аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию колледжа письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласия с ее результатами. Рассмотрение апелляции не является пересдачей ГИА.

## **II. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации**

Под фондом оценочных средств понимается комплект методических и контрольных измерительных материалов, предназначенных для оценивания знаний, умений и компетенций на государственной итоговой аттестации выпускников, а также уровня подготовки выпускников к профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по завершении освоения ОПОП по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В качестве предмета оценивания в рамках демонстрационного экзамена, выполнения и защиты дипломной работы вынесены элементы следующих общих и профессиональных компетенций:

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

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

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

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

*ВПД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Общие компетенции*

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных

общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### **3.1 Контрольно-измерительные материалы для демонстрационного экзамена**

Задания демонстрационного экзамена доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала 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 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

Демонстрационный экзамен базового уровня (далее ДЭ БУ) включает в себя выполнение 2 модулей, пример заданий представлен в Приложении 1. Демонстрационный экзамен проводится с использованием соответствующего оборудования, указанного в Оценочных материалах демонстрационного экзамена базового уровня (том 1) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Таблица №2. Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	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	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	8,00

	работников службы бронирования и продаж	Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
<b>ИТОГО</b>			<b>50,00</b>

**Таблица №3. Перевод результатов демонстрационного экзамена базового уровня из стобалльной шкалы в пятибалльную**

Оценка (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
Оценка (стобалльная шкала)	0,00 - 9,99	10,00- 19,99	20,00 -34,99	35,00 - 50,00

### **3.2 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания дипломной работы**

На защите дипломной работы признаки общих и профессиональных компетенций оцениваются членами государственной экзаменационной комиссии по факту проявления 10 признаков:

- 0 - признак не проявляется;
- 1- признак проявляется частично;
- 2- признак проявляется в полном объеме.

Максимальное количество баллов - 20, из них по профессиональным^ баллов, по общим компетенциям - 8 баллов.

Каждый член государственной экзаменационной комиссии заполняет лист оценки защиты дипломной работы. Результаты защиты заносятся в сводную ведомость. Форма листа оценки и итоговый лист оценки дипломных работ представлены в Приложении 6.

Итоговая оценка защиты выпускной квалификационной работы производится по шкале соответствия по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Шкала соответствия:

- 19-20 баллов - оценка «отлично».
- 15-18 баллов - оценка «хорошо»;
- 11-14 балов - оценка «удовлетворительно»;
- менее 11 баллов - «неудовлетворительно».

## Приложение 1. ПРИМЕРНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА БАЗОВОГО УРОВНЯ

### Модуль 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

**Задание 1.** 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 А. к образцу задания.

**Задание 2.** 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 1Б к образцу задания.

**Задание 3.** 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 1В 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.

**Задание 4.** 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 - расписание Приложение 1Г к образцу задания, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
  - 3 администратора в смену;
  - отдых между сменами - не меньше 2 смен;
  - 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
  - 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;
  - требуется усилить утреннюю смену в понедельник и ночную смену в среду.
- Условные обозначения У — утренняя смена с 07.00 до 15.30 Д - дневная смена с 15.00 до 23.30 Н - ночная смена с 23.00 до 07.30 О - выходной день/отпуск М - промежуточная смена (может усиливать любую смену).  
ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

## **Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

**Задание 1:** 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 1Д к образцу задания.

**Задание 2:** 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 1Е к образцу задания.

Категории номеров и цены следует выбрать из Приложения 1Ж к образцу задания.

**Задание 3:** 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:

1) Рассчитайте следующие показатели за июнь 2023:

- ADR за каждый день и за месяц (без НДС);
- Occ % minus ООО за каждый день и за месяц;
- RevPAR за каждый день и за месяц (без НДС).

2) Проанализируйте (письменно в свободной форме) полученные показатели с плановыми за июнь 2023:

- ADR без НДС - 4266,28;
- RevPAR без НДС - 2986,40. Таблица для заполнения представлена в Приложении 13. 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.

**Задание 4:** Подготовить ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату в письменном виде. Задание выполняется на площадке «Back- ». Текст запроса представлен в Приложении 1И к образцу задания. В счете на предоплату, представленном в Приложении 1К к образцу задания необходимо заполнить только выделенную серым цветом часть, заменив предложенное наполнение своим. Прейскурант цен представлен в Приложении 1Ж к образцу заданий.

## Приложение 1А к образцу задания

### Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

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

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное <i>Hello, check-in please.</i>
Узнает имя гостя	Называет свое имя
Уточняет есть ли бронирование	<i>Yes, of course.</i>
Просит предоставить паспорт с визой, миграционную карту	<i>Here you are.</i>
Проверяет детали бронирования	<i>Everything is correct.</i>
Спрашивает разрешение сделать копию документов	<i>Sure.</i>
Просит заполнить регистрационную форму	Следовать инструкциям администратора
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	<i>By credit card.</i>
Рассказывает всю необходимую информацию	Внимательно слушать <i>Okay, thank you.</i>
Предлагает помощь с багажом	<i>No, I'm fine.</i>
Спрашивает, чем может ещё помочь	Если администратор не спросит, чем может помочь, тогда, ближе к концу диалога гостю следует спросить самому <i>May I ask you? I'm leaving for work very early, at 5 o'clock in the morning. Where can I get my breakfast?</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>Bye.</i>

## Приложение 1Б к образцу задания

### Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживал в отеле 2 суток, оплата гарантирована банковской картой);
- начислить в счет гостя дополнительные услуги в разные дни: услугу прачечной, услугу обслуживания в номерах (Room Service);
- добавить в картотеку номера (Room Rack) бумажные копии чеков за дополнительные услуги с подписью гостя;
- гостю иметь при себе реквизит (банковская карта).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное <i>Добрый день, я хочу оформить выписку, я уезжаю.</i>
Уточняет имя и номер комнаты	Называем только то, что спросит администратор
Просит ключи от номера	<i>Могу я его забрать в качестве сувенира?</i>
Спрашивает гостя, как прошло проживание	<i>За те 2 дня, что я жил в вашем отеле, я почти все время был вне отеля. Но я не могу сказать ничего плохого.</i>
Спрашивает, пользовался ли гость сегодня мини баром	<i>Я брал две бутылки вина и шоколадку. если спросят подробности - белое вино, шоколад Таблерон.</i>
Дает распечатанный информационный счет и бумажные копии чеков для проверки	Проверить и подтвердить корректность счета <i>Да, все в порядке.</i>
Спрашивает, желает ли гость разделить счёт	<i>Да, мне бы хотелось за номер оплатить отдельно.</i>
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	<i>Картой.</i>
Просит предоставить банковскую карту	Предоставляет банковскую карту <i>Пожалуйста.</i>
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	<i>Нет.</i>
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	<i>Нет, спасибо.</i>
Предложить вызвать гостю такси	<i>Я уже сделал это. Спасибо.</i>
Спрашивает, чем еще помочь	<i>Нет.</i>

Приложение 1В к образцу задания

**Лист оценки операционной процедуры**

для оценки процедуры заселения 16-летнего гражданина Российской Федерации, проживающего на территории Российской Федерации, по брони, гарантированной кредитной картой

<b>ШАГ/ДЕЙСТВИЕ</b>	<b>КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ</b>	<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b>
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его.	«Доброе утро / день / вечер! Чем могу Вам помочь?»	Следует всегда первыми идти на контакт с гостем.  Приветствовать гостя, необходимо с улыбкой.
Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем, и я сразу подойду к Вам».  «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Следует пригласить коллегу, если администратор не один на смене.
Количество обращений к гостю по имени не менее 3 раз.	Допустимое обращение:  «г-н(жа) Петрова» или  «Анна Ивановна».	Обращаться по имени к гостю возможно только в том случае, если он так представился. Также, по имени можно обращаться к детям.



Приложение 1Д к образцу задания

**Сценарий для гостя**

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить вакантные номера соответствующей категории на запрашиваемые гостем даты;

- гостю иметь при себе реквизит (имитация телефонного звонка, банковская карта).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное <i>Yes, hello. May I talk to your reservation department?</i> После ответа продолжить: <i>Listen, I would like to book a room. I am planning to visit your city.</i>
Уточняет имя гостя	<i>My name is ... ..</i>
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда, особые пожелания	Гостю следует отвечать только на те вопросы, которые задает администратор Даты: <i>From 27th till 31st of August for 4 nights</i> Кол-во номеров: <i>We need 1 room</i> Кол-во гостей: <i>1 guest</i> В случае вопроса администратора о номере, следует спросить в ответ: <i>What rooms do you have?</i> Особые пожелания к номеру: <i>Can it be far from elevators?</i> Гост соглашается на любой предложенный номер Если администратор интересуется, в какое время планируете приехать, следует ответить: <i>They arrive at 2 pm.</i>
Предлагает включить питание в стоимость проживания	<i>Half Board please.</i>
Уточняет ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	Следует отвечать только на те вопросы, которые задает администратор:
Имя гостя Номер телефона	

Адрес электронной почты	
Информирует о правилах отеля: стандартное время заезда, выезда; отмена бронирования	Следует выслушать и принять во внимание <i>I got it.</i>
Продвигает дополнительные услуги отеля	Следует выслушать Вежливо отказаться <i>No, thanks.</i>
Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	Следует выслушать и согласиться <i>OK.</i>
Объясняет как можно прогарантировать бронирование	Следует соглашаться на любой вариант, при необходимости дать реквизиты банковской карты, которую, полученной перед заданием
Спрашивает, чем ещё может помочь	<i>Yes, what sport facilities do you have in the hotel? I have to keep myself fit.</i> (если администратор раньше вопроса начнет рассказывать про эти услуги, следует попросить его поподробнее рассказать, т. к. это интересно)
Прощается	В конце диалога следует вежливо попрощаться <i>Thank to you, good-bye.</i>

Приложение 1Е к образцу задания  
**Ответ сотрудника службы бронирования**

*Уважаемая госпожа Петрова!*

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

*Мы можем предложить номер Стандарт, полностью оборудованный для отдыха двоих человек. Цена составляет 3 950,00рублей за ночь.*

*Также напоминаем вам, что в случае раннего заезда вам придется доплатить дополнительную сумму.*

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

*В отеле есть постельное белье из альтернативных материалов, вы можете выбрать подходящее за дополнительную плату.*

*Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.*

*Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.*

*С уважением,  
Иван Безруков*

*Отель*

*Запрос гостя на бронирование номера*

*Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!*

*Планирую быть в вашем городе с 2 по 7 ноября. Со мной будет моя младшая сестра. Меня интересует номер с двумя отдельными кроватями.*

*Можно нас встретить в аэропорту? Мы прилетаем в 09:00 рейсом SU 0112.*

*У моей сестры аллергия на перьевые подушки и на хлопчатобумажное постельное белье. Сообщите, пожалуйста, какие у вас есть альтернативные варианты.*

*С уважением,  
Петрова Марианна*

Приложение 1Ж к образцу задания

Прейскурант Rates			
Room types Категории номеров			Rack Rates Опубликованные цены
ST	STANDART	Стандартный одноместный номер (дополнительная кровать не предусмотрена)	3 950.00 Р
ST t dl	STANDART	Стандартный двухместный номер (одна двуспальная кровать две односпальные кровати)	4 950.00 Р
LX t dl	Lux	Люкс (одна двуспальная кровать две односпальные кровати)	4 850.00 Р
GL	GLUX	Гранд люкс (одна двуспальная кровать)	6 350.00 Р
RS	Royal SUITE	Королевский люкс (одна двуспальная кровать)	7 350.00 Р
AP	AP	Апартаменты (одна двуспальная кровать)	8 350.00 Р
EB	Extra bed	Дополнительная кровать	2 000.00 Р
BC	Baby crib	Детская кроватка	бесплатно
BB	Bed and breakfast	Только завтрак	750,00 Р
HB	Half Board	Полупансион	1 500.00 Р
FB	Full Board	Полный пансион	2 400.00 Р

Приложение 13 к образцу задания

Таблица для заполнения

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номера - Out o f Order	Проданы ые номера	ADR* (без НДС)	Осс % minus 000	RevPAR (без НДС)
01.06.2023	1S3741		37			
02.06.2023	193742	5	30			
03.06.2023	159740		28			
04.06.2023	129740	3	28			
05.06.2023	183780		37			
06.06.2023	183980	2	37			
07.06.2023	183750		37			
08.06.2023	1S3760		30			
09.06.2023	183770	1	30			
10.06.2023	183780	1	28			
11.06.2023	183790	1	30			
12.06.2023	183700	1	30			
13.06.2023	205830	3	30			
14.06.2023	195740		28			
15.06.2023	239870		30			
16.06.2023	194340		37			
17.06.2023	178900		37			
18.06.2023	139850		29			
19.06.2023	190860	1	28			
20.06.2023	188360	1	28			
21.06.2023	148720	1	31			
22.06.2023	213740		37			
23.06.2023	233440		37			
24.06.2023	183740		39			
25.06.2023	210460		28			
26.06.2023	176350		30			
27.06.2023	183740	1	30			
28.06.2023	207460		28			

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номера - Out of Order	Проданные номера	ADR* (без НДС)	Occ % minus OOO	RevPAR (без НДС)
29.06.2023	204840	6	35			
30.06.2023	218470	5	28			

^допустимое округление ответов - ло сотых

## Приложение 1И к образцу задания

Запрос:

*Уважаемые сотрудники отеля!*

*Нам необходимо предложение по размещению нашего сотрудника в вашем отеле с 17:00 5 августа до 09:00 9 августа. Встречаем гостей самостоятельно в аэропорту. Размещение с завтраком и ужином. Ждём детализированный счёт на предоплату - с указанием всех затрат по размещению.*

*С уважением,*

*Жанна Рязанцева*

*Административный менеджер*

*Inter Service*

Приложение 1К к образцу задания

Счет на предоплату (образец)

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета 00001	Дата день/месяц/ год		
	Реквизиты:			
<b>Дата</b>	<b>Наименование услуги</b>	<b>Цена</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Сумма</b>
30.11	Проживание 50% ранний заезд	1000	1	1000
01.12	Проживание (образец!)	2000	1	2000
01.12	Завтрак (образец!)	300	1	300
01.12	Ужин (образец!)	500	1	500
02.12	Проживание 50% поздний выезд	1000	1	1000
			<b>Итого:</b>	<b>4800</b>

## Приложение 2. Примерные темы дипломных работ

техническое оснащение гостиничных номеров: основные стандарты и современные требования.

особенности организации обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в гостиницах.

назначение и способы контроля качества работы персонала в гостинице (на примере конкретной гостиницы).

инструменты продвижения в интернет-среде на рынке гостиничного бизнеса

современные тренды SPA и Wellness в индустрии гостеприимства

разработка программы анимационной деятельности гостиницы или иного средства размещения (указывается наименование средства размещения)

разработка программы экскурсионной деятельности гостиницы или иного средства размещения (указывается наименование средства размещения)

особенности проведения и организации тематических мероприятий в гостинице (указывается наименование средства размещения)

лэмпинг как новая концепция отдыха и перспективы его развития в Свердловской области

совершенствование технологии работы с жалобами гостей в гостиничных предприятиях

стандарты обслуживания гостей службы приёма и размещения в современном гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы)

организация и совершенствование работы службы питания в гостинице (указывается наименование средства размещения)

организация и совершенствование работы службы рум-сервис в гостинице (указывается наименование средства размещения)

Анализ и совершенствование программы лояльности в гостинице (указывается наименование средства размещения)

Разработка комплексного предложения для повышения эффективности работы службы бронирования и продаж на примере гостиницы (наименование предприятия)

разработка комплексного предложения для повышения эффективности работы службы приема и размещения на примере гостиницы (наименование предприятия)

формирование положительного имиджа отеля в социальных сетях (на примере конкретной гостиницы).

анализ дополнительных услуг гостиничного предприятия и разработка программы по расширению их ассортимента с учётом экскурсионно-туристического компонента (на примере конкретной гостиницы или иного средства размещения).

нализ применения программы «Тайный гость» как инструмента  
повышения качества обслуживания на примере гостиницы  
(наименование предприятия)

нализ организации рекламной деятельности на предприятиях индустрии  
гостеприимства и оценка ее эффективности (на примере конкретной  
гостиницы)

нализ и совершенствование программы мотивации персонала в  
гостинице(на примере конкретной гостиницы)

разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения  
персонала предприятия (на примере конкретной гостиницы)

технология организации деятельности малого гостиничного предприятия  
и пути ее совершенствования

формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий  
индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы),

обеспечение безопасности гостиницы (на примере конкретной  
гостиницы).

### Приложение 3. Форма титульного листа дипломной работы

П Р А В И Т Е Л Ъ С Т В О С В Е Р Д Л О В С К О Й О Б Л А С Т И  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «УРАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»  
(ГАПОУ СО «УКСАП»)

Допускаю к защите  
Зав. отделением

Работа защищена с оценкой

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ г

Подпись ответственного лица

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_ г.

### Дипломная работа

На тему: \_\_\_\_\_

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

Исполнитель:  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Руководитель:  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Екатеринбург

202\_ г.

## Приложение 4. Форма задания на выполнение дипломной работы

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «УРАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА» (ГАПОУ СО «УКСАП»)

Рассмотрено  
На заседании МО  
Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Т.А. Прилуцкая  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

На тему *«Формирование и реализация программ лояльности потребителей гостиничного продукта»*

Студенту группы \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_

Тема утверждена приказом директора ГАПОУ СО «УКСАП» №\_\_ от \_\_.\_\_.20\_\_ г.

Срок выполнения работы с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Исходные данные \_\_\_\_\_

Содержание дипломной работы \_\_\_\_\_

Введение

1. ....

2. ....

Заключение

Библиографический список

Приложения

Рекомендуемая литература

Руководитель выпускной квалификационной работы \_\_\_\_\_ И.О.Ф.

## Приложение 5. Формы отзыва и рецензии

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «УРАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА» (ГАПОУ СО «УКСАП»)

### Отзыв руководителя на дипломную работу

на тему \_\_\_\_\_  
(название работы)

Ф.И.О. студента \_\_\_\_\_  
формы обучения \_\_\_\_\_ курс \_\_\_\_\_  
Дипломная работа состоит из введения, \_\_\_\_\_ глав, заключения, библиографического  
списка, \_\_\_\_\_ приложений. Общий объем работы \_\_\_\_\_ страниц. Работа  
иллюстрирована \_\_\_\_\_ рисунками. Список используемой литературы включает \_\_\_\_\_  
источников.  
Соответствие \_\_\_\_\_ дипломной \_\_\_\_\_ работы \_\_\_\_\_ заданию

\_\_\_\_\_ (соответствует, не соответствует, частично соответствует)  
и по объему \_\_\_\_\_  
(соответствует, не соответствует, частично соответствует)

Студент \_\_\_\_\_  
(своевременно выполнял, частично нарушал, постоянно нарушал)  
график выполнения дипломной работы.  
За время обучения и написания дипломной работы студент проявил следующие  
качества \_\_\_\_\_

В работе применял следующие методы исследования \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Замечания и рекомендации \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Рекомендую допустить студента \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

к защите дипломной работы.  
Дипломная работа заслуживает оценку \_\_\_\_\_  
Руководитель: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Рецензия  
на дипломную работу

на тему \_\_\_\_\_  
(название работы)

Ф.И.О. студента \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ курса специальности (направления) \_\_\_\_\_ номер группы \_\_\_\_\_

Соответствие дипломной работы заданию  
\_\_\_\_\_ (соответствует, не соответствует, частично соответствует)

и по объему \_\_\_\_\_  
(соответствует, не соответствует, частично соответствует)

Актуальность темы \_\_\_\_\_

Положительные стороны дипломной работы \_\_\_\_\_

Недостатки и слабые стороны дипломной работы \_\_\_\_\_

Реализация поставленных задач \_\_\_\_\_

Оформление \_\_\_\_\_

Рецензент: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Место работы \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Дипломная работа заслуживает оценку \_\_\_\_\_ и ее автор заслуживает присвоение  
квалификации \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись)

М.П.

**Приложение 6. ЛИСТ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ ВЫПУСКНИКОВ В ОБЛАСТИ ОСВОЕНИЯ  
ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Группа ГД\_\_\_\_\_, дата \_\_\_\_\_. 202 г., время \_\_\_\_\_ Член ГЭК \_\_\_\_\_

№ п/п	Ф.И.О. студентов	Общие компетенции (признаки проявления)					Профессиональные компетенции (признаки проявления)					ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА		
		1.Грамотно, уверенно, четко излагает основные положения ВКР в защитной речи	2. Владеет профессиональной терминологией	3.Презентация выполнена качественно, ее содержание соответствует работе	4.Четко, уверенно, достоверно отвечает на вопросы членов ГЭК	5. Обоснована актуальность темы	6. В теоретической части работы раскрыто содержание основных понятий	7. Использован достаточный, актуальный список источников информации, включая нормативные документы	8.В практической части сформулированы основные проблемы, определены причины их возникновения	9. Выводы и предложения с кратким обоснованием соответствуют поставленным целям и задачам	10.Представлены рекомендации по улучшению деятельности конкретного предприятия	Сумма проявленных признаков	Оценка по 4-х бальной шкале	Дескриптивная (описательная) оценка
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														

Критерии оценивания: 0 - не проявился, 1 – проявился частично, 2 – проявился полностью  
 Четырех бальная шкала оценивания: 19-20 баллов – оценка «отлично»; 15-18 баллов – оценка «хорошо»; 11-14 баллов - оценка «удовлетворительно»; менее 11 баллов «неудовлетворительно».

## ИТОГОВЫЙ ЛИСТ ОЦЕНКИ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Группа \_\_\_\_\_, дата \_\_. \_\_.202\_\_ г., время \_\_\_\_\_

№ п/п	Ф.И.О. студентов	Результаты оценки общих и профессиональных компетенций (сумма проявления признаков)					Средний общий балл	Оценка руководителя	Оценка рецензента	ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА	
		Председатель ГЭК	Зам. председателя ГЭК	Член ГЭК	Член ГЭК	Член ГЭК				Оценка по 4-х балльной шкале	Дескриптивная (описательная) оценка
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

Секретарь \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )