Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

обучающихся

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: **специалист по гостеприимству**

Вологда, 2025 г.

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 4 от 03.12.2025 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ А.И. Комиссарова

Утверждено
Зам. директора по учебно-методической работе
_____ А.А. Русина

Рассмотрено на заседании педагогического совета
Протокол № 3 от 10.12.2025 г.

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Комиссарова А.И. преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

Эксперты от работодателя:
Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации (ФОС ГИА) оценивает степень соответствия сформированных общих и профессиональных компетенций выпускников требованиям ФГОС СПО по данной специальности после освоения ими основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалистов среднего звена) (ОПОП СПО – ППССЗ) в полном объеме, а также оценку овладения выпускниками видов профессиональной деятельности предусмотренных ФГОС СПО по специальности.
Представленный ФОС ГИА соответствует содержанию результатов обучения и задачам будущей профессиональной деятельности обучающихся, требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, ОПОП СПО – ППССЗ и учебному плану по данной специальности, образовательным технологиям, используемым в учебном процессе.
Оценочные средства, входящие в состав ФОС ГИА, отвечают основным принципам формирования ФОС ГИА, адекватно отражают уровень качества освоения, соответствие содержанию профессиональных модулей, степень соответствия трудности заданий уровню подготовленности обучающихся.
Разработанный и представленный для экспертизы ФОС ГИА рекомендуется к использованию в образовательном процессе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Менеджер по работе с клиентами
ООО «Деловой мир» _____ /О.В. Сафронова

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ 4

2 СТРУКТУРА ПРОЦЕДУРЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ И ПОРЯДОК ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ 5

3. ПОРЯДОК ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ 10

ПРИЛОЖЕНИЕ А Данные к образцу задания модуля 2 13

ПРИЛОЖЕНИЕ Б Данные к образцу задания модуля 3 13

ПРИЛОЖЕНИЕ В Данные к образцу задания модуля 4 14

ПРИЛОЖЕНИЕ Г Данные к образцу задания модуля 5 14

ПРИЛОЖЕНИЕ Д Данные к образцу задания модуля 6 15

ПРИЛОЖЕНИЕ Е Данные к образцу задания модуля 7 16

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж Форма отзыва о дипломной работе 17

ПРИЛОЖЕНИЕ И Форма рецензии на дипломную работу 18

1 ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для проведения государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) оценивает всю совокупность компетенций, которая установлена федеральным государственным стандартом среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) для основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалистов среднего звена) (далее – ОПОП СПО – ППССЗ) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения видов профессиональной деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

ПК 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.

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.

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.

1.2 Цели и задачи итоговой аттестации

Основной целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускников Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) в части государственных требований к результатам освоения основной профессиональной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалистов среднего звена) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и готовности выпускника к профессиональной деятельности.

1.3 Количество часов, отводимое на государственную итоговую аттестацию: 6 недель

2 СТРУКТУРА ПРОЦЕДУРЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ И ПОРЯДОК ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

2.1 Формы и сроки проведения государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация по образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело в ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж (далее – Колледж) проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

Проведение демонстрационного экзамена производится с 15 июня по 19 июня, и защита дипломной работы производится с 22 июня по 26 июня.

Расписание проведения государственной итоговой аттестации утверждается директором ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж и доводится до сведения студентов не позднее, чем за две недели до начала работы государственной экзаменационной комиссии.

2.2. Порядок проведения демонстрационного экзамена

Для проведения демонстрационного экзамена в составе ГЭК создаётся экспертная группа из числа экспертов (далее – экспертная группа). Экспертную группу возглавляет главный эксперт, назначаемый из числа экспертов, включенных в состав ГЭК.

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

Демонстрационный экзамен проводится по двум уровням:

– демонстрационный экзамен базового уровня проводится на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО;

– демонстрационный экзамен профильного уровня проводится по решению Колледжа на основании заявлений выпускников на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО, с учётом квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся (далее – организации-партнёры).

Демонстрационный экзамен проводится с использованием комплектов оценочной документации, включённых в программу ГИА.

Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий.

Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени.

Образец задания

Номер и наименование модуля задания	Продолжительность выполнения модуля задания
Модуль № 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 час 30 мин
Модуль № 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 час 10 мин
Модуль № 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 час 10 мин
Модуль № 4: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 час 40 мин
Модуль № 5: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 час 15 мин

Модуль № 6: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 час 30 мин
Модуль № 7: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 час 45 мин

Модуль № 1: Планирование потребности в персонале службы: составление расписания на неделю для сотрудников службы приема и размещения, соответствующее требованиям, указанным в служебной записке менеджера

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

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

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

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Модуль № 2: Организация процесса работы службы приема и размещения: выполнение процедуры заселения гостя на иностранном языке с использованием автоматизированной системы управления

Выполнить процедуру заселения гостя на иностранном языке с использованием автоматизированной системы управления. (Приложение А)

Модуль № 3: Организация процесса работы службы приема и размещения: выполнение процедуры выселения гостя с использованием автоматизированной системы управления

Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. (Приложение Б)

Модуль 4. Организация контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения: доработка листа оценки (скрипта) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры

Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. (Приложение В)

Для выполнения задания в предложенной в приложении таблице необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.

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

Выполнить процедуру бронирования в АСУ по письменной заявке на иностранном языке. Заявка на бронирование прилагается. (Приложение Г)

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

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

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

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Летний Бриз», номерной фонд которого – 70 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей KPI по сравнению с заданными показателями Бюджета. (Приложение Е)

2.3 Порядок выполнения и защиты дипломной работы

2.3.1 Организация разработки тематики дипломной работы

Предварительный этап предусматривает, что студент заблаговременно знакомится с перечнем тем дипломных работ, предлагаемых цикловой комиссией, и за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации заполняет заявление о закреплении за ним темы дипломной работы, представляет его председателю цикловой комиссии. В заявлении указывается тема дипломной работы, руководитель дипломной работы.

Тематика дипломных работ разрабатывается преподавателями (руководителями дипломных работ) колледжа совместно со специалистами предприятий и организаций, заинтересованных в разработке данных тем, рассматривается и утверждается на заседании цикловой комиссии.

Выбор темы дипломной работы осуществляется студентом самостоятельно на основе утвержденного списка тем. Студенту, в том числе, предоставляется право предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

При выборе темы студент руководствуется: своими научными интересами; актуальностью темы, ее практической значимостью; возможностью использования в работе конкретного фактического материала, собранного в период прохождения преддипломной практики; интересами предприятия, на примере и базе которого выполняется работа.

Руководители дипломных работ назначаются директором ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж из числа преподавателей колледжа и специалистов предприятий и организаций, профессионально связанных с тематикой дипломных работ. Кроме руководителя дипломной работы назначается консультант по нормоконтролю.

Закрепление тем дипломных работ за студентами оформляется приказом директора ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж.

По утвержденным темам руководители дипломных работ разрабатывают задания на дипломную работу для каждого студента, которые подписываются студентом и руководителем и утверждаются председателем цикловой комиссии.

Задания для дипломной работы выдаются студенту и сопровождаются консультацией, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей дипломной работы

Примерный перечень тем дипломных работ

1. Анализ организации и контроля операционных процедур и стандартов в точках контакта гостя с персоналом службы эксплуатации номерного фонда на примере конкретного гостиничного предприятия
2. Исследование организации и контроля хозяйственной службы на примере конкретного гостиничного предприятия
3. Анализ организации и контроля операционных процедур и стандартов во время уборочных работ номерного фонда на примере конкретного гостиничного предприятия
4. Исследование организации и контроля операционных процедур и стандартов во время уборочных работ мест общего пользования на примере конкретного гостиничного предприятия

5. Анализ организации и контроля операционных процедур и стандартов при применении уборочных материалов и дизенфектантов во время генеральной уборки на примере конкретного гостиничного предприятия

6. Анализ организации и контроля операционных процедур и стандартов при применении уборочных материалов и дизенфектантов во время текущей уборки на примере конкретного гостиничного предприятия

7. Исследование координации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения при информировании гостей о городе

8. Анализ организации и контроля операционных процедур и стандартов службы приема и размещения во время конфликтных ситуаций

9. Исследование организации и контроля процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

10. Анализ организации и контроля операционных процедур и стандартов службы приема и размещения во время заселения

11. Анализ организации работы службы бронирования на примере конкретного гостиничного предприятия

12. Исследование организации обслуживания VIP - персон и постоянных гостей на примере конкретного гостиничного предприятия

13. Анализ технологии приема и размещения туристских групп на примере конкретного гостиничного предприятия

14. Оценка организации процесса оплаты гостиничных услуг на примере конкретного гостиничного предприятия

15. Оценка качества предоставления гостиничных услуг на примере конкретного гостиничного предприятия

16. Анализ применения служебного этикета персоналом на примере конкретного гостиничного предприятия

17. Анализ организации безопасности при оказании гостиничных услуг на примере конкретного гостиничного предприятия

18. Исследование организации предоставления основных услуг на примере конкретного гостиничного предприятия

19. Исследование организации процесса бронирования на примере конкретного гостиничного предприятия

2.3.2 Организация выполнения дипломной работы

Выполнение дипломной работы должно осуществляться студентом в соответствии с календарным планом выполнения работы. Соответствующие части работы студент представляет на проверку руководителю. Руководитель может дать студенту рекомендации по улучшению и доработке представленных частей. Студент должен регулярно в сроки, установленные научным руководителем и зафиксированные в календарном плане выполнения работы, отчитываться о полученных результатах. При невыполнении указаний руководителя или неявки на консультацию без уважительных причин руководитель ставит в известность председателя цикловой комиссии.

Основной обязанностью руководителя является определение направления дипломной работы, предостережение студента от грубых ошибок. Руководитель не несет ответственности за ошибки в расчетах, недостатки в стиле и грамотности изложения материала, качестве его оформления. Подписи руководителя и консультантов удостоверяют, что работа выполнена самостоятельно и в соответствии с заданием.

Основными функциями руководителя дипломной работы являются:

- разработка заданий и календарного графика выполнения работы;
- консультирование по вопросам содержания дипломной работы;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы и фактического материала;
- подготовка отзыва на дипломную работу.

Дипломная работа имеет следующую структуру:

- **Титульный лист**
- **Задание на выпускную квалификационную работу**
- **Календарный план**
- **Содержание**
- **Введение** (1-2 страницы), в котором раскрывается актуальность выбора темы, указываются поставленные цели и задачи, методы исследования, а также указывается объект и предмет исследования. Кроме того, во введении важно обозначить авторскую позицию по отношению к предмету исследования.
- **Теоретическая часть**, в которой содержатся теоретические основы изучаемой темы:
- описание теоретических положений темы (позиций, подходов, идей) на основе изученной литературы;
- описание методов, приемов, средств, путей и т.п., направленных на исследование организации и проведения анализа деятельности в предприятиях.

Выпускник должен показать достаточное знание литературы по избранной тематике. Обосновать свою собственную точку зрения. Таким образом, обучающийся должен показать свою теоретическую подготовленность, умение обобщать материал и систематизировать данные. Ему следует подробно описать современное состояние изучаемой темы. Объем данного раздела должен составлять 20-25 страниц печатного текста.

- **Практическая часть** должна включать в себя описание гостиничного предприятия, организацию его деятельности, состав и взаимосвязь служб средства размещения, перечень и описание основных и дополнительных услуг, номерной фонд, материально-техническую базу. Объем практической части должен составлять не менее 50% от общего объема работы
- **Заключение**, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов.
- **Список используемых источников** (не менее 15 источников).
- **Приложения.**

Объем дипломной работы должен составлять не менее 40, но не более 60 страниц печатного текста, не считая приложений. Структура и содержание дипломной работы определяется руководителем работы при разработке задания на дипломную работу.

2.3.3 Завершающий этап

Дипломная работа передается на нормоконтроль. Нормоконтроль осуществляется по направлениям: оформление дипломной работы; выполнение требований настоящих методических рекомендаций. Для проведения нормоконтроля студент предоставляет дипломную работу на проверку не позднее 7 дней до защиты. По результатам проверки должны быть устранены недостатки в оформлении документов работы.

Руководитель составляет отзыв о работе студента над работой (Приложение Ж). Дипломная работа, подписанная руководителем, представляется на внешнюю рецензию не позднее одной недели до защиты.

Дипломная работа передается рецензенту, который дает развернутый отзыв о работе с оценкой (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) (Приложение И).

2.3.4 Защита дипломной работы

На защиту в ГЭК предоставляются следующие документы:

- требования к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- программа государственной итоговой аттестации;
- приказ директора ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации;
- приказ о закреплении тем и руководителей за обучающимися по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- сведения об успеваемости обучающихся;
- зачетная книжка обучающегося;

– протокол заседания государственной экзаменационной комиссии.

Защита начинается докладом студента о содержании дипломной работы. Продолжительность доклада не должна превышать 10 мин. Доклад необходимо умело иллюстрировать графиками, схемами, представленными в видеоролике или презентации.

По окончании доклада зачитывается отзыв руководителя, рецензия, студент отвечает на вопросы и замечания рецензента, а также на вопросы членов ГЭК.

На закрытой части заседания ГЭК дается оценка качества выполнения дипломной работы и ее защиты. При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются: доклад выпускника по каждому разделу работы; ответы на вопросы рецензента; ответы на вопросы членов ГЭК; отзыв руководителя.

3. ПОРЯДОК ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Критерии оценки публичной защиты дипломной работы

№ п/п	Критерии	Max кол-во баллов	Баллы
Оценка методологических характеристик			**max 5**
1.1.	В ходе выступления доказано, что объект, предмет, цель и задачи дипломной работы соответствуют выбранной теме	1	
	Из доклада следует, что цель и задачи дипломной работы направлены на раскрытие темы	3	
1.2.	Представленная работа содержит выводы по главам и итоговое заключение	1	
	Выводы, заключения и приложения, содержащиеся в ВКР, соотносятся с целями и задачами дипломной работы	2	
Оценка содержания дипломной работы			**max 6**
2.1.	Тема выбрана в соответствии с современными запросами работодателей	1	
	Проведенное практическое исследование соответствует месту преддипломной практики и нашло отражение в выводах, заключении, приложениях	2	
2.2.	Результаты работы представлены в выводах и соотносятся с целями и задачами	1	
	Полученные результаты нашли отражение в главе 2 и подтверждены материалами, полученными в ходе преддипломной практики	2	
	Содержание дипломной работы имеет практическое значение	4	
Оценка публичной защиты дипломной работы			**max 10**
3.1.	Актуальность темы не представлена в ходе защиты	0	
	Актуальность темы обозначена, но не раскрыта	1	
	Актуальность темы обоснована убедительно и всесторонне	2	
3.2.	Презентационный материал не отражает содержания доклада	0	
	Презентационный материал отражает минимально необходимые сведения о дипломной работе	1	
	Презентационный материал отражает актуальность, цели, задачи и результаты дипломной работы	2	
	Презентационный материал раскрывает суть дипломной работы. Явно выражена связь между целями и задачами исследования и полученными результатами	3	
	Доклад полностью соответствует презентационным материалам, раскрывает суть дипломной работы и свидетельствует о самостоятельно проведенном практическом исследовании	4	
3.3.	Выступление сбивчивое, непоследовательное	1	
	В ходе защиты дипломной работы соблюдены нормы публичной речи, присутствуют паузы для выделения смысловых блоков своей речи	2	
	В ходе защиты дипломной работы демонстрируется свободное владение материалом, изложение чёткое и грамотное	3	

3.4.	Регламент выступления превышен	0	
	Соблюден установочный регламент защиты дипломной работы (7-10 минут)	1	
Ответы на вопросы членов ГЭК			**max 4**
4.1.	Не отвечает на вопросы или дает неправильные ответы	0	
	Ответы на дополнительные вопросы неполные и требуют уточнения	2	
	Ответы на дополнительные вопросы демонстрируют понимание сущности вопроса, знание представленной темы и умение аргументировано отвечать	4	
	Общее количество баллов		**max 25**

Оценка «Отлично» выставляется государственной экзаменационной комиссией в том случае, если обучающийся набрал при публичной защите от 25 до 23 баллов и выполнены следующие критерии:

- содержание работы соответствует выбранной специальности и теме работы;
- работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной;
- дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению;
- проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;
- теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы;
- в работе широко используются материалы исследования, проведенного автором самостоятельно;
- в работе проведен анализ проблемы, который подкрепляет теорию разработанными практическими выводами;
- широко представлена библиография по теме работы;
- приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;
- по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям.

Оценка «Хорошо» выставляется государственной экзаменационной комиссией в том случае, если обучающийся набрал при публичной защите от 22 до 18 баллов и выполнены следующие критерии:

- тема соответствует специальности;
- содержание работы в целом соответствует дипломному заданию;
- работа актуальна, написана самостоятельно;
- дан анализ степени теоретического исследования проблемы;
- основные положения работы раскрыты на достаточном теоретическом и методологическом уровне;
- теоретические положения сопряжены с практикой;
- в работе проведен анализ проблемы, который подкрепляет теорию разработанными практическими выводами продуктом;
- практические рекомендации обоснованы;
- приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями дипломной работы;
- составлена библиография по теме работы.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется государственной экзаменационной комиссией в том случае, если обучающийся набрал при публичной защите от 17 до 12 баллов и выполнены следующие критерии:

- работа соответствует специальности;
- имеет место, определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;
- исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью;
- нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;

– в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований;

– теоретические положения слабо увязаны с практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;

– содержание приложений не освещает решения поставленных задач.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется государственной экзаменационной комиссией в том случае, если обучающийся набрал при публичной защите от 11 до 0 баллов и выполнены следующие критерии:

– тема работы не соответствует специальности;

– содержание работы не соответствует теме;

– работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений.

Результаты защиты дипломной работы обсуждаются Государственной экзаменационной комиссией на закрытом заседании и объявляются в тот же день после оформления протоколов работы комиссии.

3.2 Критерии оценки демонстрационного экзамена

Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации.

Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Процедура оценивания результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется членами экспертной группы по 100-балльной системе в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации.

Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена базового уровня – 50. Перевод баллов в оценку может быть осуществлен на основе таблицы 1.

Таблица 1 – Перевод баллов демонстрационного экзамена в оценку

Оценка	Неудовлетворительно «2»	Удовлетворительно «3»	Хорошо «4»	Отлично «5»
Оценка в баллах	0 – 24,9	25 – 32,4	32,5 – 44,9	45 - 50

Баллы выставляются в протоколе проведения демонстрационного экзамена, который подписывается каждым членом экспертной группы и утверждается главным экспертом после завершения экзамена для экзаменационной группы.

При выставлении баллов присутствует член ГЭК, не входящий в экспертную группу, присутствие других лиц запрещено.

Подписанный членами экспертной группы и утверждённый главным экспертом протокол проведения демонстрационного экзамена далее передаётся в ГЭК для выставления оценок по итогам ГИА.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Данные к образцу задания модуля 2
Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Данные к образцу задания модуля 3
Сценарий для гостя

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

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

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

– гостю иметь при себе реквизит (банковская карта).

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

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Данные к образцу задания модуля 4

Лист оценки операционной процедуры

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

Действия администратора	Обращение к гостю по стандарту	Дополнительная информация
Приветствует гостя по стандарту	«Доброе утро / день / вечер! Имя. Чем могу Вам помочь?»	Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать. Следует пригласить коллегу, если администратор не один на смене
Уточняет наличие бронирования	«Есть ли у вас бронирование в нашем отеле?»	
Просит предоставить необходимые документы		Сверку деталей можно осуществить только при наличии паспорта гостя
Подтверждает детали бронирования	«На ваше имя забронирован номер.... (детали)»	Необходимо озвучить все детали бронирования
Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки		
Предоставляет информацию о ……		
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	«Нужна ли помощь с багажом?»	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь		
Вежливо прощается с гостем	«Приятного проживания в нашем отеле, хорошего дня/вечера»	
Количество обращений к гостю по имени не менее 3 раз	Допустимое обращение: «г-н(жа) Петрова» или «Ольга Петровна»	По имени гостей можно называть только в том случае, если они так представились. Также, по имени можно обращаться к детям.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Данные к образцу задания модуля 5

From: LinLin@gmail.com

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Данные к образцу задания модуля 6

Тексты переписки

Ответ сотрудника службы бронирования.

Уважаемая госпожа Ларина!
Благодарим Вас за выбор нашего отеля! Мы можем предложить Вам следующий вариант размещения в нашем отеле.
Мы можем предложить номер категории Стандарт. Цена составляет 5900 рублей за ночь.
Также напоминаем вам, что ранний заезд, так же, как и поздний выезд - это платная услуга в нашем отеле.
Сообщаем, что пользование беспроводным интернетом со скоростью не более 3 МБ является бесплатной услугой в нашем отеле.
Расчетное время заезда - 14:00, выезда – 12:00.
Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.
Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.

С уважением,
Инна Максимова
Отель _____

Запрос гостя на бронирование номера

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!
Планирую быть в вашем городе со 12 по 17 июля. Я буду одна, это деловая поездка и я хочу ограничиться бюджетным номером.
Билеты я уже приобрела, прилетаю в 08:00 рейсом SU 3715. Надеюсь, меня заселят, не смотря на раннее время?
Я планирую завтракать в отеле.
И еще, мне может понадобится, стабильная интернет связь для общения с коллегами, в режиме видеоконференции. Я могу рассчитывать на это?

С уважением,
Орлова Полина

Категории номеров и тарифы

Rates			
Rooms type			**Rack Rates**
S	STANDARTsingle	Standard single	5 900,00 ₽
ST	STANDART twin	Standard twin	7 900,00 ₽
B	BUSINESS single ROOM	Business single	7 900,00 ₽
BTD	BUSINESS twin/double ROOM	Business twin/double	8 900,00 ₽
JS	Junior Suites	Junior Suites	10 900,00 ₽
DLX	DELUX	Deluxe	11 900,00 ₽
Extra bed			1000,00 ₽
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	750,00 ₽
HB		Half Board	2000,00 ₽
FB		Full Board	2800,00 ₽

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Данные к образцу задания модуля 7

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

*допустимое округление ответов – до сотых

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Форма отзыва о дипломной работе

ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

ОТЗЫВ О ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ

Студента ..... Группа .....
фамилия, имя, отчество — номер группы

Тема .....
.....

В отзыве следует указать: задачи, поставленные перед студентом, как он справился с их решением; в какой мере проявлены самостоятельность и инициатива в работе; какова теоретическая подготовка и профессиональные навыки студента; результаты работы, их теоретическая и практическая ценность, основные недостатки дипломной работы.

Руководитель ..... должность, фамилия, имя, отчество, место работы

МП Подпись .....

ПРИЛОЖЕНИЕ И

Форма рецензии на дипломную работу

ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

РЕЦЕНЗИЯ НА ДИПЛОМНУЮ РАБОТУ

Студента ..... Группа .....
фамилия, имя, отчество — номер группы

Тема .....
.....

В рецензии следует дать общую характеристику дипломной работы, изложить результаты и недостатки работы, включая сюда ошибки в расчетах, определениях, формулировках, недостатки в изложении и оформлении. Указать степень использования студентом последних достижений науки и техники. Оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) должна вытекать из содержания рецензии.

Рецензент .....
должность, фамилия, имя, отчество, место работы

МП

Подпись .....