Частное профессиональное образовательное учреждение

Вологодский кооперативный колледж

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

обучающихся

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: **специалист по туризму и 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 **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

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 43.02.16 Туризм и гостеприимство, 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство

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

Общество с ограниченной ответственностью «Деловой мир» * Россия * г. Вологда *

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ....4

2 СТРУКТУРА ПРОЦЕДУРЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ И ПОРЯДОК ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ....4

3. ПОРЯДОК ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ....9

ПРИЛОЖЕНИЕ А Данные к образцу задания модуля 2....12

ПРИЛОЖЕНИЕ Б Данные к образцу задания модуля 3....13

ПРИЛОЖЕНИЕ В Данные к образцу задания модуля 4....14

ПРИЛОЖЕНИЕ Г Форма отзыва о дипломной работе....15

ПРИЛОЖЕНИЕ Д Форма рецензии на дипломную работу....16

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 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения видов профессиональной деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- предоставление гостиничных услуг (по выбору) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

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 43.02.16 Туризм и гостеприимство 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство 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 служб предприятий туризма и гостеприимства	0 час 45 мин
Модуль № 2: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	0 час 45 мин
Модуль № 3: Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	0 час 10 мин
Модуль № 4: Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	1 час 00 мин

Модуль 1. Планирование и координация текущей деятельности сотрудников: составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства

Составить расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, отвечающее следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 1 сотрудник не может выходить на смены в субботу и воскресенье;
- в понедельник и вторник 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. Строки можно

добавлять или убирать. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Модуль 2. Расчет с потребителем за предоставленные услуги: составление ответа на заявку туроператора для группового бронирования

Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование. Заявка туристического оператора, образец счета на предоплату, категории номеров и тарифы прилагаются. (Приложение А).

Модуль 3. Проведение заселения гостя в отель по брони

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля. (Приложение Б).

Модуль 4. Расчет ключевых показателей эффективности отеля

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Летний Бриз», номерной фонд которого – 60 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 В).

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 процесса оплаты гостиничных услуг на примере конкретного гостиничного предприятия
2. Анализ организации обслуживания VIP - персон и постоянных гостей на примере конкретного гостиничного предприятия
3. Анализ организации предоставления основных услуг на примере конкретного гостиничного предприятия
4. Исследование организации работы службы бронирования на примере конкретного гостиничного предприятия
5. Анализ организации процесса бронирования на примере конкретного гостиничного предприятия
6. Исследование технологии приема и размещения туристских групп на примере конкретного гостиничного предприятия
7. Оценка применения служебного этикета персоналом на примере конкретного гостиничного предприятия
8. Оценка организации безопасности при оказании гостиничных услуг на примере конкретного гостиничного предприятия
9. Анализ качества предоставления гостиничных услуг на примере конкретного гостиничного предприятия
10. Анализ координации и контроля хозяйственной службы на примере конкретного гостиничного предприятия
11. Исследование координации и контроля операционных процедур и стандартов во время уборочных работ номерного фонда на примере конкретного гостиничного предприятия
12. Анализ координации и контроля операционных процедур и стандартов во время уборочных работ мест общего пользования на примере конкретного гостиничного предприятия
13. Анализ координации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения при предоставлении гостям информацию о городе
14. Исследование координации и контроля операционных процедур и стандартов службы приема и размещения во время конфликтных ситуаций
15. Анализ координации и контроля процесса работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
16. Исследование координации и контроля операционных процедур и стандартов службы приема и размещения во время заселения

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 Г). 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 Д).

2.3.4 Защита дипломной работы

На защиту в ГЭК предоставляются следующие документы:

- требования к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- 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 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- 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 – 75. 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

1. Заявка на бронирование

Уважаемые сотрудники отеля!

Планируем размещение 16 клиентов туристического агентства КоралТревел в вашем отеле. Нам потребуется 7 номеров категории Стандарт с раздельными кроватями для двухместного размещения 14 человек и номер категории Стандарт с двуспальной кроватью для семейной пары и детской кроваткой для ребенка 2х лет. Питание для всех (кроме ребенка) – только завтрак. Время заезда 08:00 18 августа, время выезда 12:00 22 августа. Пожалуйста, подготовьте предложение с детализированным счётом на предоплату – с указанием всех затрат по размещению. Оплата будет произведена банковским перечислением, согласно заключенному соглашению.

С уважением,

Менеджер компании КоралТревел
Зырянова Ольга
+79881234567

2. Счет на предоплату (образец)

СЧЕТ на предоплату					
Номер счета 00001		**Дата** день/месяц/ год			
	Реквизиты:				
Дата	**Наименование услуги**		**Цена**	**Кол-во**	**Сумма**
01.12	Ранний заезд (50% цены за проживание) (образец!)		5000	1	5000
01.12	Проживание (образец!)		10000	1	10000
01.12	Завтрак (образец!)		800	1	800
01.12	Дополнительная кровать (образец!)		1000	1	1000
02.12	Поздний выезд (50% цены за проживание) (образец!)		5000	1	5000
				Итого:	**21800**

3. Категории номеров и тарифы

Тарифы (в рублях)					
Roomstype		**Цена базовая**	**Цена для корпоративных клиентов**	**Цена для туроператоров**	**Цена для турагентов**
STs	Стандарт одноместный	5600	5200	5400	5400
STt/d	Стандарт двухместный (с широкой кроватью (140см) \ с раздельными кроватями)	6500	6100	6300	6300
JSd	Полулюкс (с широкой кроватью (160см))	10000	9600	9800	9800
JSt	Полулюкс (с раздельными кроватями)	10000	9600	9800	9800
Su	Люкс	12000	11600	11800	11800
FSu	Люкс Семейный	13000	12600	11800	11800
Дополнительная кровать		1000	1000	1000	1000
Детская кроватка (до 3х лет)		бесплатно	бесплатно	бесплатно	бесплатно
Завтрак		1200	1200	1200	1200

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Данные к образцу задания модуля 3

Сценарий для гостя

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Добрый день, я заселяюсь к вам в отель. Первый раз в городе (*или другой населенный пункт*). Надеюсь, вы мне подскажете, есть ли у вас интересные места, которые вы бы посоветовали посмотреть гостю *Если администратор рассказывает в этот момент или возвращается к вопросу в конце заселения, то* Спасибо, очень интересно *Если предлагает показать на карте* Спасибо
Уточняет имя *Уточняет, есть ли бронь*	*Следует назвать только фамилию* Да, у меня есть бронь
После нахождения брони в системе, попросит паспорт	*Следует предоставить паспорт* Да, пожалуйста
Сверяет детали и уточняет, все ли верно	*Следует подтвердить* Да, да, все так
Спрашивает, может ли сделать копию документов	Да, пожалуйста
Возвращает паспорт	Спасибо
Попросит заполнить регистрационную форму	Да, конечно. Я должен заполнить все? *Если администратор не даст пояснений о значении подписи гостя на регистрационной форме следует спросить* И под чем я расписываюсь?
Если уточняет, как будете гарантировать оплату за проживание и дополнительные услуги	Картой *Далее следует выполнить процедуру, предложенную администратором* *Если администратор предложит заполнить гарантийную форму по ссылке, следует согласиться*
Подготовит вам ключ и перед тем, как отдать на руки, начнет рассказывать о расположении номера, ресторана, о платных и бесплатных услугах, которые есть в отеле	*Слушайте внимательно и с интересом. Когда рассказ закончится, отреагируйте.* Да, понятно. Спасибо. *Если в процессе упомянет о тех или иных акциях (неважно, в ресторане или где-то еще), отреагируйте так:* Я подумаю.
Предлагает помощь с багажом	*Откажитесь* Нет, спасибо.
Спросит, чем ещё может помочь.	Мне нужно, чтобы меня завтра рано разбудили, у меня завтра ранняя встреча
Администратор делает необходимые звонки и действия	*Если администратор попросит дополнительную информацию, пояснить:* В 7:30. Я могу и проспать. Рингтон телефона не всегда слышу Далее следует поблагодарить администратора и уходить
Спросит, чем ещё может помочь	Спасибо, это все
Вежливо прощается и заканчивает разговор	Спасибо, всего доброго

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Данные к образцу задания модуля 4

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номера - Out of Order	Проданные номера	НФ	ADR*(без НДС)	Occ % minus ООО	RevPAR (без НДС)
01.06.2023	183741	6	47	60			
02.06.2023	193742	6	48	60			
03.06.2023	159740	6	50	60			
04.06.2023	129740	6	53	60			
05.06.2023	183780	6	37	60			
06.06.2023	183980	6	37	60			
07.06.2023	183750	6	37	60			
08.06.2023	183760	6	50	60			
09.06.2023	183770	6	55	60			
10.06.2023	183780	2	48	60			
11.06.2023	183790	2	48	60			
12.06.2023	183700	2	48	60			
13.06.2023	205830	2	48	60			
14.06.2023	195740	2	55	60			
15.06.2023	239870	2	55	60			
16.06.2023	194340	2	55	60			
17.06.2023	178900	2	55	60			
18.06.2023	339850	1	52	60			
19.06.2023	190860	1	53	60			
20.06.2023	188360	1	55	60			
21.06.2023	148720	1	48	60			
22.06.2023	213740	2	37	60			
23.06.2023	233440	2	37	60			
24.06.2023	183740	2	49	60			
25.06.2023	210460	2	49	60			
26.06.2023	253741	2	49	60			
27.06.2023	283740	2	30	60			
28.06.2023	307460	1	38	60			
29.06.2023	304840	1	45	60			
30.06.2023	353741	1	45	60			
Месяц							
План					4266,28	70,00%	2986,4
Разница в %							
Вывод							
*допустимое округление ответов – до сотых							

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

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 Д

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 _____