КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА
Оренбург

Подписано цифровой подписью: Сафин Н.В.
DN: cn=Сафин Н.В., o=ГАПОУ «Колледж сервиса», ou=Руководство, email=lyceum-18@yandex.ru, c=RU
Дата: 2022.11.15 14:24:07 +05'00'

РАССМОТРЕНА
на заседании Педагогического совета
ГАПОУ «Колледж сервиса»
Протокол №11 от «28» октября 2022 г.

СОГЛАСОВАНА
Представителем – работодателем
Генеральный директор
АО «СЭК»
_____

УТВЕРЖДЕНА
Директор ГАПОУ «Колледж сервиса»
_____ Н.В. Сафин
Приказ № 108 от « 31 » октября 2022 г.

Программа

государственной итоговой аттестации по специальности:

43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

на 2022-2023 учебный год

Форма обучения: очная

Основные положения

Программа государственной итоговой аттестации (далее – Программа) разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

Организация разработчик: ГАПОУ «Колледж сервиса г. Оренбурга Оренбургской области».

Разработчики:

Н.В. Сафин – директор ГАПОУ «Колледж сервиса г. Оренбурга Оренбургской области»;

Е.В. Карякина - заместитель директора по УПР;

З.С. Бурдина – председатель методической комиссии

М.В. Прилутская – преподаватель специальных дисциплин

Программа ГИА рассмотрена на заседании педагогического совета с участием председателя государственной экзаменационной комиссии Холодилиной Юлии Евгеньевны – доцента кафедры управления персоналом, сервиса и туризма Оренбургского государственного университета, (протокол педагогического совета №11 от 28.10.2022 г.)

Председатель ГЭК: Холодилина Ю.Е._____

2

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы государственной итоговой аттестации 4

2.Содержание программы государственной итоговой аттестации 6

2.1. Государственная экзаменационная комиссия 6

2.2. Формы и сроки проведения государственной итоговой аттестации 8

2.3. Дипломная работа 9

2.4. Процедура проведения демонстрационного экзамена 22

3. Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья 28

4. Оценка результатов государственной итоговой аттестации 30

4.1. Процедура оценивания результатов государственной итоговой аттестации 30

4.2. Комплект оценочной документации для проведения демонстрационного экзамена 34

5. Анализ результатов государственной итоговой аттестации выпускников 61

1. Паспорт программы государственной итоговой аттестации

Программа государственной итоговой аттестации является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Срок получения образования по образовательной программе в очной форме обучения вне зависимости от применяемых образовательных технологий составляет: на базе основного общего образования - 3 года 10 месяцев.

По результатам прохождения государственной итоговой аттестации присваивается квалификация: специалист по гостеприимству.

Программа государственной итоговой аттестации выпускников разработана в соответствии с:

- Федеральным Законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.02.2014) "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» (базовый уровень), утверждённым приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 475;
- Приказом «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования» от 13.06.2021 г. №450;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 8 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Письмом Министерства просвещения Российской Федерации от 7 сентября 2022 г. № 05-1566 «О направлении информации по вопросам организации и проведения ГИА в 2023 г.»;
- Распоряжением Минпросвещения России от 01.04.2019 N Р-42 (ред. от 01.04.2020) "Об утверждении методических рекомендаций о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена";
- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования обучающихся ГАПОУ «Колледж сервиса»

С учетом:

- Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».
- Комплектом оценочной документации КОД 1.3-2022-2024 по компетенции Е57 Администрирование отеля.

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена, соответствующих требованиям ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» (базовая подготовка).

Виды деятельности выпускников

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

ВПД.2 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

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

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

ВПД.5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье).

В соответствии с ФГОС СПО выпускник квалификации специалист по гостеприимству, освоивший ППССЗ по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

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.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

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.

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.

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.

Обучающиеся, осваивающие образовательную программу, осваивают также профессию рабочего (одну или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, рекомендуемых к освоению в рамках образовательной программы по специальности

Государственная итоговая аттестация призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Обеспечение проведения ГИА осуществляется Колледжем.

Колледж использует необходимые для организации образовательной деятельности средства обучения и воспитания при проведении ГИА выпускников.

Выпускникам и лицам, привлекаемым к проведению ГИА, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

К государственной итоговой аттестации допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

2. Содержание программы государственной итоговой аттестации

2.1 Государственная экзаменационная комиссия

В целях определения соответствия результатов освоения выпускниками образовательных программ СПО соответствующим требованиям ФГОС СПО ГИА проводится государственными экзаменационными комиссиями (далее – ГЭК), создаваемыми по каждой укрупненной группе профессий, специальностей СПО.

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 СПО, по которой проводится демонстрационный экзамен.

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

Состав ГЭК утверждается приказом директора Колледжа не позднее одного месяца до начала ГИА 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) Министерством образования Оренбургской области.

Председателем ГЭК Колледжа по профессии, специальности СПО утверждается лицо, не работающее в Колледже, 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 нескольких ГЭК назначается несколько заместителей председателя ГЭК из числа заместителей директора Колледжа или педагогических работников.

Экспертная группа создается по каждой профессии, специальности СПО или виду деятельности, по которому проводится демонстрационный экзамен. Приказ о создании экспертных групп, как правило, утверждается в один день с приказом об утверждении составов ГЭК или не позднее чем за один месяц до даты проведения демонстрационного экзамена.

Экспертную группу возглавляет главный эксперт, назначаемый из числа экспертов, включенных в состав ГЭК. Главный эксперт назначается распорядительным документом оператора, наделенного полномочиями по обеспечению прохождения ГИА в форме демонстрационного экзамена (Ворлдскиллс).

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

2.2. Формы и сроки проведения государственной итоговой аттестации

Выпускная квалификационная работа по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» выполняется в виде демонстрационного экзамена и 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.

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.

Уровень проведения демонстрационного экзамена: профильный по КОД 1.3-2022-2024 по компетенции Е57 Администрирование отеля.

Объём времени на подготовку и проведение защиты ВКР согласно ФГОС СПО по специальности – 6 недель, в том числе:

- подготовка выпускной квалификационной работы – 4 недели;
- защита выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы – 1 неделя - в соответствии с графиком.

Подготовка письменного отзыва руководителя дипломной работы – за 10 дней до назначенного срока защиты.

Рецензирование дипломной работы - не менее чем за 7 дней до назначенного срока защиты дипломной работы.

Проведение нормоконтроля дипломной работы – за 3 дня до защиты.

Предварительная защита дипломной работы – в соответствии с графиком.

- демонстрационный экзамен – 1 неделя.

Основные мероприятия при подготовке и защиты ВКР

Мероприятия	**Часы**
Ознакомление студентов с требованиями, предъявляемыми к выпускной квалификационной работе. Выбор темы дипломной работы. Ознакомление с комплектом оценочной документации для демонстрационного экзамена.	6 ч.
Составление плана дипломной работы и календарного графика ее выполнения. Составление дорожной карты по подготовке к демонстрационному экзамену.	12 ч.
Консультации и собеседования по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы в процессе работы над ВКР.	36 ч.
Помощь студентам по формулированию выводов, которые должны быть дополнены практическими рекомендациями.	18 ч.
Помощь в оформлении дипломной работы в соответствии с методическими рекомендациями.	18 ч.

Представление чернового варианта дипломной работы руководителю. Корректирование текста работы по замечаниям руководителя.	24 ч.
Представление работы руководителю. Устранение указанных в работе замечаний. Последующее рецензирование.	18 ч.
Подготовка письменного отзыва на дипломную работу. Консультирование студентов по подготовке вступительного слова на защите.	12 ч.
Всего (подготовка ВКР)	**144 ч. (4 недели)**
Защита ВКР в форме дипломной работы	**36 ч. (1 неделя)**
Защита ВКР в форме демонстрационного экзамена	**36 ч. (1 неделя)**

2.3. Дипломная работа по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

Тематика дипломных работ определяется Колледжем на основании решения методических объединений. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Заявление на имя директора Колледжа с предложением своей темы дипломной работы и ее обоснованием выпускник подает не менее чем за 6 месяцев до начала государственной итоговой аттестации. Выпускник в праве приложить к заявлению запрос (копию запроса) представителей работодателей, заинтересованных в разработке темы дипломной работы. Целесообразность разработки, предложенной выпускником темы, устанавливается протоколом заседания методического объединения.

Тема дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу СПО.

Тематика дипломных работ по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

№	Темы дипломных работ	Наименование профессиональных модулей, отражаемых в работе
1	Разработка мер по персонализации обслуживания в службе эксплуатации номерного фонда (на примере гостиницы)	ПМ 03Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2	Анализ системой управления пожарной безопасностью и предложения по ее совершенствованию (на примере гостиницы)	ПМ 03Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
3	Экологический дизайн гостини-	ПМ 03 Организация и контроль текущей деятель-

	цы, как средство повышения конкурентоспособности (на примере гостиницы).	ности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
4	Гостеприимство как «секретный элемент» успешного обслуживания (на примере гостиницы).	ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
5	Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования с корпоративными гостями (на примере гостиницы)	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
6	Анализ прямых и непрямых каналов бронирования (на примере гостиницы)	ПМ01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
7	Совершенствование договорных отношений в сфере реализации гостиничной услуги (на примере гостиницы)	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
8	Анализ существующих пакетных предложений, поощрительных программ и программ лояльности (на примере гостиницы)	ПМ01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
9	Анализ технологий обслуживания гостей в период проживания (на примере гостиницы)	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
10	Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг (на примере гостиницы)	ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
11	Исследование методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания (на примере гостиницы)	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
12	Повышение качества и культуры обслуживания в сфере сервиса как факторы конкурентоспособности предприятия, (на примере гостиницы)	ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
13	Совершенствование технологии работы с жалобами гостей в гостиничных предприятиях	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
14	Совершенствование работы службы организации мероприятий (на примере гостиницы)	ПМ04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
15	Организация работы службы СПИР в гостиницах международного уровня обслуживания (на примере гостиницы)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
16	Разработка специальных пакетов, как инструмента продажи гости-	ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

	ничных услуг (на примере гостиницы)	
17	Разработка предложений по совершенствованию дополнительных услуг на основе анализа деятельности гостиницы …..	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
18	Совершенствование организации работы банкетной службы (на примере гостиницы)	ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
19	Разработка программы лояльностей (на примере гостиницы)	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
20	Разработка и организация мероприятий по совершенствованию коммуникативного взаимодействия дворецкого с VIP-гостями (на примере гостиницы)	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
21	Деятельность службы приема и размещения в отеле в соответствии с международными стандартами WorldSkills.	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ.04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
22	Анализ применения коммуникативных тактик в процессе решения спорных и конфликтных ситуаций (на примере гостиницы)	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ.04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
23	Анализ межкультурной коммуникации для организации эффективного общения с иностранными гостями (на примере гостиницы)	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ.04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
24	Повышение качества работы службы телефонных операторов через создание системы обучения (на примере гостиницы)	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ.04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
25	Роль эффективности работы службы консьержей в повышении качества услуг на примере гостиницы……	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
26	Анализ представления гостиничных услуг отеля в социальных сетях на примере….	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
27	Разработка рекомендаций по работе с жалобами н негативными отзывами гостей на примере….	ПМ 01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
28	Анализ основных инструментов продвижения услуг в отельном бизнесе с учетом современных тенденций на примере….	ПМ 01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
29	Формирование положительного имиджа отеля в социальных сетях на примере ……	ПМ 04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

30	Анализ опыта применения мобильных приложений в гостиничном бизнесе на примере …	ПМ 04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
31	Анализ концепции «Искренний сервис» как инструмента привлечения гостей на примере …..	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
32	Анализ перспективы развития отелей, ориентированных на пожилых гостей на примере….	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
33	Анализ и определение потенциала развития гостиниц в малых городах России на примере …..	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
34	Анализ особенностей управления персоналом в гостиничном сервисе на примере….	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, ПМ.02Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, ПМ.03Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
35	Исследование эффективных стилей управления в сфере гостеприимства на примере….	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, ПМ.03Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
36	Разработка рекомендаций по совершенствованию управления персоналом в гостинице …….	ПМ.02Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, ПМ.03Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
37	Разработка и апробация правовых кейсов для повышения эффективности управления в гостиничной отрасли на примере..	ПМ.01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
38	Анализ экстерьера и интерьера гостиничного предприятия как фактора качества обслуживания на примере….	ПМ.03Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
39	Анализ особенностей договорных отношений при предоставлении гостиничных услуг в ……	ПМ.04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
40	Анализ дополнительных услуг гостиничного предприятия и разработка программы по расширению их ассортимента с учётом экскурсионно-туристического компонента на примере….	ПМ 01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

41	Анализ применения программы «Тайный гость» как инструмента повышения качества обслуживания на примере….	ПМ 01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
42	Анализ организации рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности на примере….	ПМ 04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
43	Анализ путей формирования и поддержания позитивного имиджа предприятия на рынке гостиничных услуг на примере….	ПМ01Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
44	Анализ каналов продаж гостиничных услуг на примере….	ПМ04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
45	Совершенствование организации процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены в гостинице ……	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
46	Проекты производственной системы как инструмент оптимизации работы (на примере одной из служб отеля)	ПМ03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
47	Управление информационными потоками гостиничного комплекса на примере….	ПМ 03Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда,
48	Анализ и разработка системы мотивации персонала (на примере гостиницы).	ПМ04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
49	Формирование и развитие культуры предпринимательства в гостиничном бизнесе.	ПМ 04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
50	Предпринимательские решения в развитии гостиничного бизнеса на примере …	ПМ 04Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
51	Механизм формирования цепочки ценностей в индустрии гостеприимства на примере …	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
52	Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства на примере….	ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
53	Влияние автоматизации управления гостиницей на качество сервиса в гостинице……..	ПМ 02Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
54	Разработка программ обслуживания с элементами анимации для семейного досуга (на примере гостиницы).	ПМ03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
55	Развитие гостиничного бизнеса в	ПМ03 Организация и контроль текущей деятель-

	городе Оренбурге, как условие привлечения туристов (на примере гостиницы).	ности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
56	Технология повышения качества сервиса в соответствии с международными стандартами WorldSkills (на примере гостиницы).	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
57	Предоставление SPA-услуг в отеле: современные тенденции (на конкретном примере).	ПМ03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
58	Программы лояльности и клиентоориентированности, как инструмент обеспечения конкурентоспособности (на примере гостиницы).	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
59	Обслуживание гостей в отелях транзитного назначения(на примере гостиницы).	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
60	Бронирование гостиничных услуг в соответствии с международными стандартами WorldSkills (на примере гостиницы).	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
61	Маркетинговые исследования, как инструмент конкурентоспособности гостиничных услуг (на примере гостиницы).	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
62	Роль сектора питания в совершенствовании гостиничного обслуживания (на примере гостиницы).	ПМ 02Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
63	Особенности взаимодействия гостиничного предприятия при работе с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (на примере гостиницы).	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
64	PR-деятельность в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы).	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
65	Менеджмент гостиничного предприятия, особенности и пути совершенствования (на примере гостиницы).	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
66	Стиль и комфорт – условие финансовой и имиджевой успешности гостиничного предприятия (на примере гостиницы).	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
67	Организация и пути совершенствования охраны труда в гостиничных предприятиях (на примере	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ03 Организация и контроль текущей деятель-

	гостиницы).	ности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
68	Современные средства обеспечения имущественной безопасности гостей гостиничного предприятия (на примере гостиницы).	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
69	Основные тенденции в развитии спортивно-оздоровительных услуг, предоставляемых в гостинице (на конкретном примере)	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
70	Рациональная организация труда – важный фактор успешности гостиницы (на конкретном примере)	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
71	Обновленная система подключения и использования каналов продаж в России после введения санкций	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
72	Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в гостиничном предприятии. (на примере гостиницы)	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
73	Разработка системы повышения квалификации персонала в гостинице (на конкретном примере).	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
74	Анализ эффективности использования основных фондов гостиничного предприятия с целью повышения конкурентоспособности (на конкретном примере).	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Руководство дипломной работой

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 в срок до 30 ноября.

В обязанности руководителя дипломной работы входит:

- разработка задания на подготовку дипломной работы;

- оказание помощи обучающемуся в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения дипломной работы;

- консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы;

- рекомендации по сбору необходимого для выполнения дипломной работы материала, оказание помощи в подборе необходимых информационных источников;

- консультирование выпускника по возникающим в ходе выполнения дипломной работы проблемам теоретического и практического характера;

- консультирование по оформлению всех частей дипломной работы в соответствии с методическими требованиями к оформлению документов;

- контроль хода выполнения дипломной работы в соответствии с установленным графиком в форме обсуждения хода работ;

- оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты дипломной работы;

- предоставление письменного отзыва на дипломную работу.

Задание для каждого обучающегося разрабатывается в соответствии с утвержденной темой. Задание на дипломные работы рассматривается методическими объединениями, подписывается руководителем дипломной работы и утверждается заместителем директора по учебно-производственной работе.

Задание на дипломную работу выдается обучающемуся не позднее, чем за две недели до начала производственной (преддипломной) практики, что обусловлено необходимостью сбора практического материала в период ее прохождения.

Контроль за выполнением требований к оформлению дипломной работы в соответствии с методическими осуществляет нормоконтролер. Нормоконтролеры назначаются из числа преподавателей колледжа и утверждаются приказом директора.

Для нормоконтроля студентом предоставляется:

- дипломная работа на бумажном носителе;

- чистый бланк нормоконтроля;

- отзыв руководителя;

- рецензия (внешняя или внутренняя).

При проведении нормоконтроля следует руководствоваться: указателями (каталогами, перечнями) государственных, международных и отраслевых стандартов, технических условий и др.; действующими нормативными документами, распространяющимися на объект стандартизации; терминологическими словарями (справочниками, сборниками); таблицами систематизации и др.

Нормоконтролер имеет право:

- возвращать дипломную работу в случаях несоответствия требованиям, небрежного выполнения, отсутствия необходимых подписей, отсутствия документов, на которые имеются ссылки в работе и т.д.;

- требовать от студента разъяснений и дополнительных материалов по возникшим при проверке вопросам;

- не подписывать дипломную работу в случаях невыполнения требований.

По завершении обучающимся подготовки дипломной работы руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом.

В отзыве руководителя дипломной работы указываются характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки, а также отношение обучающегося к выполнению работы, проявленные (не проявленные) им способности, оцениваются уровень освоения общих и профессиональных компетенций, знания, умения обучающегося, продемонстрированные им при выполнении дипломной работы, а также степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению.

Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска дипломной работы к защите.

Структура и оформление дипломной работы

Структура дипломной работы:

1) титульный лист;

2) задание;

3) отзыв;

4) рецензия;

5) содержание;

6) введение;

7) основная часть;

- теоретическая часть

- практическая часть

8) заключение, рекомендации по использованию полученных результатов;

9) список используемых источников;

10) приложения.

Во введении обосновывается актуальность и практическая значимость выбранной темы, формулируются цель и задачи, определяются объект и предмет ВКР.

При работе над **теоретической частью** определяется круг рассматриваемых проблем. Проводится обзор используемых источников, обосновывается выбор применяемых методов, технологий и др. Работа выпускника над тео-

ретической частью позволяет руководителю оценить следующие общие компетенции:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей специальности, проявлять к ней устойчивый интерес;

- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознано планировать повышение квалификации

Работа над практической частью должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций:

- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

- владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий

- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Заключение содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов.

Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании дипломной работы (не менее 20 источников), составленный в следующем порядке:

– федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);

– указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);

– постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);

– иные нормативные правовые акты;

– иные официальные материалы (резолюции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);

– монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);

– иностранная литература;

– интернет-ресурсы.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т. п.

Объем дипломной работы должен составлять 30-50 страниц печатного текста (без приложений). Текст дипломной работы должен быть подготовлен с использованием компьютера в тестовом процессоре MS Word, Тип шрифта Times New Roman, размер шрифта -14, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210 х 297 мм), если иное не предусмотрено спецификой.

Требования к структуре и оформлению дипломной работы, а также рекомендации по подготовке к защите представлены в Методических рекомендациях по разработке и оформлению дипломной работы.

Рецензирование дипломной работы

Дипломные работы подлежат обязательному рецензированию.

Рецензирование дипломной работы проводится преподавателями колледжа, специалистами из числа работников родственных образовательных учреждений, организаций, предприятий, владеющих вопросами, связанными с тематикой дипломных работ. Рецензенты назначаются приказом директора колледжа не позднее, чем за месяц до защиты дипломной работы.

Рецензия должна включать: заключение о соответствии содержания дипломной работы заявленной теме; оценку качества выполнения каждого раздела; оценку степени разработки поставленных вопросов, теоретической и практической значимости работы; общую оценку дипломной работы.

Содержание рецензии доводится до сведения выпускника не позднее, чем за три дня до защиты дипломной работы. Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается.

Защита дипломных работ

Защита дипломных работ проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК) с участием не менее двух третей ее состава.

В ГЭК должны быть представлены следующие документы:

1. Порядок проведения государственной итоговой аттестации.
2. Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».
3. Программа государственной итоговой аттестации выпускников по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».
4. Методические рекомендации по разработке и оформлению дипломных работ.

5. Приказ о составе ГЭК.
6. Приказ об утверждении тем и руководителей дипломных работ.
7. Приказ о допуске студентов к государственной итоговой аттестации.
8. Сведения об успеваемости студентов (сводная ведомость).
9. Зачетные книжки студентов.
10. Протокол заседания государственной экзаменационной комиссии по рассмотрению защиты дипломной работы, присвоению квалификации и выдаче дипломов студентам группы.
11. Выполненная дипломная работа с отзывом руководителя, рецензией

На защиту дипломной работы отводится до 45 минут на одного обучающегося. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (не более 8-10 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося.

Во время доклада обучающийся использует подготовленную презентацию, иллюстрирующую основные положения дипломной работы.

При определении оценки по защите дипломной работы учитываются:

- качество устного доклада выпускника;
- свободное владение материалом;
- глубина и точность ответов на вопросы;
- отзыв руководителя дипломной работы;
- мнение рецензента дипломной работы;
- практическая значимость работы.

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

Заседания ГЭК протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка за защиту дипломной работы, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии. Протоколы открытых заседаний ГЭК подписываются председателем, заместителем председателя, ответственным секретарем и членами комиссии. Протоколы закрытых заседаний ГЭК подписываются председателем ГЭК и ответственным секретарем.

Для защиты ВКР отводится специально подготовленный кабинет.

Оснащение кабинета:

- рабочее место для членов ГЭК;
- места для выпускников;
- компьютер, мультимедиа проектор, экран;
- лицензионное программное обеспечение общего назначения.

2.4. Процедура проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится с использованием комплектов оценочной документации КОД 1.3-2022-2024 по компетенции Е57 Администрирование отеля, включенных 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.

Комплекты оценочной документации для проведения демонстрационного экзамена профильного уровня разрабатываются оператором с участием организаций-партнеров, отраслевых и профессиональных сообществ.

Министерство просвещения Российской Федерации обеспечивает размещение разработанных комплектов оценочной документации на официальном сайте оператора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") не позднее 1 октября года, предшествующего проведению ГИА.

Задания демонстрационного экзамена доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала демонстрационного экзамена.

Колледж обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время демонстрационного экзамена выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы.

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

Центр проведения экзамена может располагаться на территории Колледжа, а при сетевой форме реализации образовательных программ – также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации центра проведения экзамена.

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

Место расположения центра проведения экзамена, дата и время начала проведения демонстрационного экзамена, расписание сдачи экзаменов в составе экзаменационных групп, планируемая продолжительность проведения демонстрационного экзамена, технические перерывы в проведении демонстрационного экзамена определяются планом проведения демонстрационного экзамена, утверждаемым ГЭК совместно с Колледжем не позднее чем за двадцать календарных дней до даты проведения демонстрационного экзаме-

на. Приказы с планами проведения демонстрационных экзаменов готовит заместитель директора по учебно-производственной работе. Колледж знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за пять рабочих дней до даты проведения экзамена. При ознакомлении заполняется соответствующий лист ознакомления.

Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения демонстрационного экзамена, должны обеспечивать проведение демонстрационного экзамена в соответствии с комплектом оценочной документации.

Центр проведения экзамена может быть дополнительно обследован оператором на предмет соответствия условиям, установленным комплектом оценочной документации, в том числе в части наличия расходных материалов. Копия акта обследования на соответствие условий проведения демонстрационного экзамена комплектам оценочной документации хранится в Колледже в течение трех лет с даты обследования.

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

Главным экспертом осуществляется осмотр центра проведения экзамена, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена, а также распределение рабочих мест между выпускниками с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между выпускниками фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения демонстрационного экзамена, условиями оказания первичной медицинской помощи в центре проведения экзамена. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, выпускников с требованиями охраны труда и безопасности производства. При ознакомлении заполняется соответствующий лист ознакомления.

В день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения экзамена присутствуют:

а) руководитель (уполномоченный представитель) организации, на базе которой организован центр проведения экзамена;

б) не менее одного члена ГЭК, не считая членов экспертной группы;

в) члены экспертной группы;

г) главный эксперт;

д) представители организаций-партнеров (по согласованию с образовательной организацией, на базе которой проводится демонстрационный экзамен);

е) выпускники;

ж) технический эксперт;

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

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

к) организаторы, назначенные образовательной организацией, на базе которой проводится демонстрационный экзамен, из числа педагогических работников, оказывающие содействие главному эксперту в обеспечении соблюдения всех требований к проведению демонстрационного экзамена.

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

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

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

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

б) представители оператора (по согласованию с образовательной организацией, на базе которой проводится демонстрационный экзамен);

в) медицинские работники (по решению организации, на территории которой располагается центр проведения демонстрационного экзамена);

г) представители организаций-партнеров (по решению таких организаций по согласованию с образовательной организацией, на базе которой проводится демонстрационный экзамен).

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

Лица, указанные выше, обязаны:

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

пользоваться средствами связи исключительно по вопросам служебной необходимости, в том числе в рамках оказания необходимого содействия главному эксперту;

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

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

Члены экспертной группы осуществляют оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена самостоятельно и фиксируют ее в оценочных листах. По завершению демонстрационного экзамена оригиналы оценочных листов сдаются главному эксперту.

Главный эксперт вправе давать указания по организации и проведению демонстрационного экзамена, обязательные для выполнения лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, и выпускникам, удалять из центра проведения экзамена лиц, допустивших грубое нарушение требований Порядка, требований охраны труда и безопасности производства, а также останавливать, приостанавливать и возобновлять проведение демонстрационного экзамена при возникновении необходимости устранения грубых нарушений требований Порядка, требований охраны труда и производственной безопасности.

Главный эксперт может делать заметки о ходе демонстрационного экзамена.

Главный эксперт обязан находиться в центре проведения экзамена до окончания демонстрационного экзамена, осуществлять контроль за соблюдением лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, выпускниками требований Порядка.

При привлечении медицинского работника организация, на базе которой организован центр проведения экзамена, обязана организовать помещение, оборудованное для оказания первой помощи и первичной медико-санитарной помощи.

Технический эксперт вправе:

наблюдать за ходом проведения демонстрационного экзамена;

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

сообщать главному эксперту о выявленных случаях нарушений лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, выпускниками

требований охраны труда и требований производственной безопасности, а также невыполнения такими лицами указаний технического эксперта, направленных на обеспечение соблюдения требований охраны труда и производственной безопасности;

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

Представитель Колледжа, ответственный за сопровождение выпускников в центр проведения демонстрационного экзамена, располагается в изолированном от центра проведения экзамена помещении.

Колледж обязан не позднее чем за один рабочий день до дня проведения демонстрационного экзамена уведомить главного эксперта об участии в проведении демонстрационного экзамена тьютора (ассистента).

Выпускники вправе:

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

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

получить копию задания демонстрационного экзамена на бумажном носителе;

Выпускники обязаны:

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

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

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

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

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

водственной безопасности. При ознакомлении заполняется соответствующий лист ознакомления.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В случае удаления из центра проведения экзамена выпускника, лица, привлеченного к проведению демонстрационного экзамена, или присутствующего в центре проведения экзамена, главным экспертом составляется акт об удалении. В акте в обязательном порядке указывается причина удаления с указанием нарушенного пункта Порядка ГИА или нарушенного пункта по технике безопасности. Акт об удалении передается председателю ГЭК. Результаты демонстрационного экзамена выпускника, удаленного из центра проведения экзамена, аннулируются ГЭК, и такой выпускник признается ГЭК не прошедшим демонстрационный экзамен по неуважительной причине.

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

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

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

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

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

По решению ГЭК результаты демонстрационного экзамена, проведенного при участии 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. Заявление об учете результатов демонстрационного экзамена, проведенного в рамках промежуточной аттестации по профессиональному модулю, подается выпускником на имя председателя ГЭК не позднее чем за один месяц до даты проведения демонстрационного экзамена.

3. Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов проводится ГИА с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение ГИА для выпускников с ограниченными возможностями здоровья, выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении ГИА;

присутствие в аудитории, центре проведения экзамена тьютора, ассистента, оказывающих выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами ГЭК, членами экспертной группы);

пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья, выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов:

а) для слепых:

задания для выполнения, а также инструкция о порядке ГИА, комплект оценочной документации, задания демонстрационного экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме;

д) также для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов создаются иные специальные условия проведения ГИА в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии (далее – ПМПК), справкой, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (далее - справка)

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА подают в образовательную организацию письменное заявление на имя директора Колледжа о необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА с приложением копии рекомендаций ПМПК, а дети-инвалиды, инвалиды - оригинала или заверенной копии справки, а также копии рекомендаций ПМПК при наличии.

4. Оценка результатов государственной итоговой аттестации

4.1. Процедура оценивания результатов государственной итоговой аттестации

Результаты проведения ГИА оцениваются с проставлением одной из отметок: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Результаты объявляются в тот же день с присвоением квалификации после оформления протоколов заседаний ГЭК.

Отметка за выпускную квалификационную работу выставляется, как среднеарифметическое двух отметок за защиту дипломной работы и демонстрационного экзамена.

Оценка результатов защиты дипломной работы

При определении оценки по защите дипломной работы учитываются:

- качество устного доклада выпускника;
- свободное владение материалом;
- глубина и точность ответов на вопросы;
- отзыв руководителя дипломной работы;
- мнение рецензента дипломной работы;
- практическая значимость работы.

Оценка **«отлично» -** выставляется в случаях, когда дипломная работа:

- носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, глубокий анализ, критический разбор практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;

- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;

- при защите работы студент показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, во время доклада использует иллюстративный (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка **«хорошо»** - выставляется в случаях, когда дипломная работа:

- носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, подробный финансовый анализ, критический разбор практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, но не вполне обоснованными предложениями;

- имеет положительные отзывы руководителя дипломной работы и рецензента; при защите работы студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, во время доклада использует иллюстративный (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** - выставляется в случаях, когда дипломная работа:

- носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенные теоретические положения, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется непоследовательным изложением материала и необоснованными предложениями;

- в отзывах руководителя ВКР и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методам исследования;

- при защите работы студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы, иллюстративный материал подготовлен некачественно.

Оценка **«неудовлетворительно»** - выставляется в случаях, когда дипломная работа:

- не носит исследовательского характера, не содержит анализа практического опыта по исследуемой проблеме, характеризуется непоследовательным изложением материала, не имеет выводов либо они носят декларативный характер;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются критические замечания;

- при защите работы студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, иллюстративный материал к защите не подготовлен.

Оценка результатов демонстрационного экзамена

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

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 утвержденный главным экспертом протокол проведения демонстрационного экзамена далее передается в ГЭК для выставления оценок по итогам ГИА.

Оригинал протокола проведения демонстрационного экзамена передается на хранение в Колледж в составе архивных документов.

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена следующая схема перевода баллов по стобалльной шкале в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 1

Оценка	**«2»**	**«3»**	**«4»**	**«5»**
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%
Количество баллов по системе CIS	0,00-6,65	6,66-13,31	13,32-23,30	23,31-33,30

Статус победителя, призера чемпионатов профессионального мастерства, проведенных Агентством (Союзом "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)") либо международной организацией "WorldSkills International", в том числе "WorldSkills Europe" и "WorldSkills Asia", и участника национальной сборной России по профессиональному мастерству по стандартам "Ворлдскиллс" выпускника по профилю осваиваемой образовательной программы среднего профессионального образования засчитывается в качестве оценки "отлично" по демонстрационному экзамену в рамках проведения ГИА по данной образовательной программе среднего профессионального образования. Выпускник – победитель, призер чемпионата не менее

чем за 1 месяц до даты проведения демонстрационного экзамена подает заявление на имя председателя ГЭК с просьбой зачесть в качестве оценки «отлично» результаты чемпионата с приложением копии подтверждающих документов. Такому выпускнику в день проведения демонстрационного экзамена в протоколе ГЭК выставляется оценка «отлично».

В случае досрочного завершения демонстрационного экзамена выпускником по независящим от него причинам результаты демонстрационного экзамена оцениваются по фактически выполненной работе, или по заявлению такого выпускника ГЭК принимается решение об аннулировании результатов демонстрационного экзамена, а такой выпускник признается ГЭК не прошедшим демонстрационный экзамен по уважительной причине. На основании личного заявления студента об аннулировании результатов демонстрационного экзамена приказом директора Колледжа выпускнику назначается иная дата проведения демонстрационного экзамена.

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 Колледжа.

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 Колледжа.

Выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине, в том числе не явившиеся для прохождения ГИА без уважительных причин (далее – выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине), и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, могут повторно пройти 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 со справкой о периоде обучения 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 Колледже на период времени, не менее

предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения ГИА соответствующей образовательной программы СПО.

4.2. Комплект оценочной документации для проведения демонстрационного экзамена КОД 1.3-2022-2024 по компетенции Е57 Администрирование отеля

1. Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и используются при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ пп	Наименование	Информация о разработанном КОД
1.	2.	3.
1	Номер компетенции	Е57
2	Название компетенции	Администрирование отеля
3	КОД является однодневным или двухдневным:	Однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.3
4.1	Год(ы) действия КОД	2022-2024 (3 года)
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	33,30
7	Длительность выполнения экзаменационного задания, данного КОД	4:30:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	Статус НОК
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	ГИА
11	Формат проведения ДЭ	Х
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да

11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Не предусмотрено
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ,эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Индивидуальная
12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	1,00
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3,00
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Автоматизация неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	

2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	**Наименование раздела WSSS**	**Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать**	**Важность раздела WSSS (%)**
1	**2**	**3**	**4**
1	Организация работы и самоуправления	**Специалист должен знать и понимать:** - основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности ихпредоставления; - нормативные документы, регламентирующиедеятельность отеля на территории региона: - Правила проживания в отеле; - Техника безопасности и охраны труда; - Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. - организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб; - документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утверждённые формы строгой отчётности); - технологический цикл обслуживания гостей; - особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией; - правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). **Специалист должен уметь:** - поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; - отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; - эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; - контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; - работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и	5,50

		должностными инструкциями; - действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; - соблюдать политику конфиденциальности; - соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг; - использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.	
2	Забота о госте и навыки межличностного общения	Специалист должен знать и понимать: - культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; - особенности межкультурной коммуникации с гостями; - этику общения; - способы преодоления барьеров эффективной коммуникации; - стандарты внешнего вида сотрудников отеля. Специалист должен уметь: - предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; - предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; - предоставлять туристическую информацию; - поддерживать профессиональные отношения с коллегами, партнёрами и потребителями; - корректно обрабатывать получаемую информацию; - поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; - применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; - сохранять самообладание м уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; - эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля; - своевременно реагировать на специальные запросы	10,60
3	Процедура бронирования	Специалист должен знать и понимать: - особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; - каналы прямых и непрямых продаж; - технологию работы с автоматизированными системами управления; - тарифную политику; - виды бронирования; - способы гарантирования и аннулирования бронирования;	6,80

		- основные финансовые показатели деятельности отеля; - политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнёрами. Специалист должен уметь: - осуществлять различные виды бронирования; - использовать различные способы бронирования номерного фонда; - осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости отзапроса; - работать с комментариями к бронированию; - использовать программное обеспечение для совершения бронирования.	
4	Заселение	Специалист должен знать и понимать: - юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; - процедуры выдачи ключей, виды ключей; - требования к регистрации гостей; - особенности работы с профайлом гостя; - процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; - технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей **Специалист должен уметь:** - проводить процедуру идентификации личности гостя; - хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию,касающуюся проживания гостей; - предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; - регистрировать запросы гостей; - подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; - предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.	3,40
5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Специалист должен знать и понимать: · механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; · особенности работы с задолженностями по счетам гостей; · статистику загруженности номерного фонда; · механизмы информирования гостей об актуальных акциях,предложениях отеля; · процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; · алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружениязабытых вещей; · особенности работы с банковскими картами.	3,10

		Специалист должен уметь: · Использовать стандартное офисное программное обеспечение иАСУ; · вести счет вручную для денежных средств; · проводить процедуры передачи смены; · принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.	
6	Продажи услуг	Специалист должен знать и понимать: - цель рекламной деятельности, используемой отелем; - роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; - роль администратора в приобретении лояльности гост к отелю; - воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт). Специалист должен уметь: - рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; - применять техники активных продаж - осуществлять заказ дополнительных услуг	1,40
7	Управление жалобами	Специалист должен знать и понимать: · алгоритм работы с жалобами гостей; · гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; · основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; · пределы полномочий в принятии решения; · принципы, лежащие в основе управления конфликтами. Специалист должен уметь: · демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; · воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; · задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; · проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя бъективность (эмпатия); · обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации; · передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.	1,50

8	Процедура выселения	Специалист должен знать и понимать: · время выезда; · процедуры выставления счетов при выезде гостя; · различные типы оплаты; · прием и хранение денежных средств; · работу с дебетовыми и кредитными картами; · процедуры расчетов с корпоративными компаниями; · порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета иполучения компенсации гостем; · учёт любых возмещений ущерба; · документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; · ускоренная регистрация при процедуре отъезда; · процедуры и политика позднего выезда; · как управлять регистрацией отъезда для больших групп. Специалист должен уметь: · регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой ипроцедурами отеля; · управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде; · управлять выездом для больших групп; · получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; гарантия при заездерасчет при выезде · формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.	1,00

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчёт количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	**Количество участников наодно пострабочее место наодной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)**	**Максимальноеколичество участников в однойэкзаменационной группе одной экзаменационной площадки**	**Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационнойплощадки**
1	**2**	**3**	**4**
8	1	8	3

4. Схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена используется схема перевода баллов из сто балльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	**«2»**	**«3»**	**«4»**	**«5»**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%
Количество баллов по системе CIS	0,00-6,65	6,66-13,31	13,32-23,30	23,31-33,30

5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (приналичии)

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	**2**
1	мобильные телефоны
2	еда
3	шпаргалки
4	личные вещи

6. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1	Модуль 1: Выезд с бронированием	Выезд с бронированием	0:25:00	1,2,3,5,6,8,	2,10	8,50	10,60
2	Модуль 2: Заселение walk in	Заселение walk in	0:15:00	1,2,3,4,6,	2,40	6,10	8,50
3	Модуль 3: Жалоба гостя требующая разъяснений	Жалоба гостя требующая разъяснений	0:05:00	1,2,5,7	0,70	2,00	2,70
4	Модуль 4: Туристская информация	Туристская информация	0:05:00	1,2,5,7	2,00	1,30	3,30
5	Модуль 5: Распределениеномерного фонда на заезд	Распределение номерного фонда на заезд	1:00:00	1,2,3	0,60	1,10	1,70
6	Модуль 6: Расписание сотрудников СПИР	Расписание сотрудников СПИР	1:00:00	1	0,00	1,60	1,60
7	Модуль 7: KPI	KPI	1:00:00	3	0,00	1,80	1,80
8	Модуль 8: NA	NA	0:40:00	1,2	1,10	2,00	3,10
Итого	-	-	4:30:00	-	8,90	24,40	33,30

7. Описание задания

Задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимальноприближённо и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Актёры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «Hilton Garden Inn Orenburg».

Моделируемый отель расположен в г. Оренбурге Участники должны владеть информацией о данной локации и иметьвозможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре исоциально-экономическом развитии. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе. Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля www. reservation@hgio.ru

При подготовке информации о регионе можно использовать туристическийпортал www. oren-turizm.ru.

.

Описание задания

Описание модуля 1: A1 выезд с бронированием

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учёта авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчётности гостю. Предложить услуги средства размещения и осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу на будущее размещение гостя.

Описание модуля 2: B1 Заселение walk in

Заселение гостя от стойки без предварительного бронирования. Необходимо осуществить корректный подбор номера гостю, с занесением всех необходимых данных в электронную базу с последующим заселением гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации

Описание модуля 3: C1 Жалоба гостя, требующая разъяснений

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все конфликтные ситуации, которые могут произойти в отеле.

Описание модуля 4: D1 Туристская информация

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях обще-

пита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

Описание модуля 5: E1 Распределение номерного фонда на заезд

В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложитьоптимальный вариант размещения. Участнику необходимо на основе

предоставленных данных предложить варианты размещения согласно запроса.

Описание модуля 6: F1 Расписание сотрудников СПИР

Участнику необходимо составить расписание работы сотрудников службыприёма и размещения с учётом предложенных требований.

Описание модуля 7: KPI

Участнику необходимо осуществить расчёт показателей эффективности работы средства размещения на основе предоставленных данных. Задание выполняется на компьютере или ноутбуке в программе Microsoft Word или Excel или аналог.

Описание модуля 8: NA

Участнику необходимо подготовить и выступить с докладом по отчёту ночного аудит на основе выгрузки из АСУ отелем. Задание выполняется с использованиемпрограмм Microsoft или аналог

Необходимые приложения

Приложение - Сценарий для актеров, содержащий все варианты;

Приложение - Письменные задания.

8. Инструкция по охране труда и технике безопасностидля проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности.

1. Общие сведения о месте проведения экзамена, расположении компетенции, времени трансфера до места проживания, расположении транспорта для площадки, особенности питания участников и экспертов, месторасположении санитарно-бытовых помещений, питьевой воды, медицинского пункта, аптечки первой помощи, средств первичного пожаротушения.
2. Время начала и окончания проведения экзаменационных заданий, нахождение посторонних лиц на площадке.
3. Контроль требований охраны труда участниками и экспертами.
4. Вредные и опасные факторы во время выполнения экзаменационных заданий и нахождение на территории проведения экзамена.
5. Общие обязанности участника и экспертов по охране труда, общие правила поведения во время выполнения экзаменационных заданий ина территории.
6. Основные требования санитарии и личной гигиены.
7. Средства индивидуальной и коллективной защиты, необходимость их использования.
8. Порядок действий при плохом самочувствии или получении травмы. Правила оказания первой помощи.
9. Действия при возникновении чрезвычайной ситуации, ознакомление со схемой эвакуации и пожарными выходами.

Инструкция по охране труда для участников

1. Общие требования охраны труда

Для участников от 14 до 18 лет

1.1. К участию в ДЭ, под непосредственным руководством Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники в возрасте от 14 до 18 лет:

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;

- не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья

Для участников старше 18 лет

1.1. К самостоятельному выполнению экзаменационных заданий в Компетенции «Администрирование отеля» по стандартам «WorldSkills» до-

пускаются участники не моложе 18 лет

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программеинструктажа по охране труда и технике безопасности»;

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента,приспособлений совместной работы на оборудовании;

- не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

1.2. В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения ДЭ, участник обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- не заходить за ограждения и в технические помещения;

- соблюдать личную гигиену;

- принимать пищу в строго отведенных местах;

- самостоятельно использовать инструмент и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания;

1.3. Участник для выполнения экзаменационного задания использует инструмент:

Наименование инструмента	
использует самостоятельно	**использует под наблюдением эксперта или назначенного ответственного лица старше 18 лет:**
ножницы	
степлер	

1.4. Участник для выполнения экзаменационного задания использует оборудование:

Наименование оборудования	
использует самостоятельно	**выполняет экзаменационное заданиесовместно с экспертомил и назначенным лицом старше 18 лет:**
Моноблок	
МФУ лазерное	
POS-терминал	
Детектор банкнот	

1.5 При выполнении экзаменационного задания участника могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные факторы:

Физические:

- режущие и колющие предметы;

Психологические:

- чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение
- повышенный уровень электромагнитных излучений
- повышенный уровень статического электричества
- пониженная ионизация воздуха

1.6. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

- F 04 Огнетушитель

- E 22 Указатель выхода

- E 23 Указатель запасного выхода

- EC 01 Аптечка первой медицинской помощи

- P 01 Запрещается курить

1.7. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Экспертам.

В помещении на стойке администратора находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляются Главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участия. В случае отстранения участника от дальнейшего участия в ДЭ ввиду болезни или несчастного случая, он получит баллы за любую завершённую работу.

Вышеуказанные случаи подлежат обязательной регистрации в Форме регистрации несчастных случаев и в Форме регистрации перерывов в работе.

1.8. Участники, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом WorldSkills Russia.

Несоблюдение участником норм и правил ОТ и ТБ ведёт к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или перманентному отстранению аналогично апелляции.

2. Требования охраны труда перед началом выполнения работ

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

2.1. В подготовительный день С-1, все участники должны ознакомиться с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, подготовить рабочее место в соответствии с Техническим описанием компетенции.

По окончании ознакомительного периода, участники подтверждают свое ознакомление со всеми процессами, подписав лист прохождения инструктажа по работе на оборудовании по форме, определённой Оргкомитетом.

2.2. Подготовить рабочее место:

Проветрить, при необходимости, помещение с персональным компьютером и другой оргтехникой

- Внимательно изучить содержание и порядок проведения практического экзаменационного задания, а также приемы его выполнения.

- Осмотреть и привести в порядок рабочее место, убрать посторонние предметы, мешающие работе, привести в порядок одежду.

- Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, электропроводки и других неполадках сообщить Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта) и приступить к работе только после устранения неисправностей.

2.3. Подготовить инструмент и оборудование, разрешенное к самостоятельной работе:

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению экзаменационного задания
Моноблок	Включить, проверить стабильность и четкость изображения на экранах. Экран видеомонитора должен находиться от глаз пользователя во время работы, на расстоянии 600-700мм - клавиатура размещается за 20-30 сантиметров от края стола, - стул стоит таким образом, чтобы спина лишь немного упиралась в его спинку. Высота сидения позволяет держать ровную осанку, - нужно убедиться в том, что в зоне досягаемости отсутствуют оголенные провода и различные шнуры,
МФУ Лазерное	Включить, проверить наличие бумаги Провести визуальный осмотр копировально-

	множительной техники, убедиться в отсутствии на них посторонних предметов
Детектор банкнот	Включить, проверить

Инструмент и оборудование, не разрешенное к самостоятельному использованию, к выполнению экзаменационных заданий подготавливает уполномоченный Эксперт, участники могут принимать посильное участие в подготовке под непосредственным руководством и в присутствии Эксперта.

2.4. В день проведения экзамена, изучить содержание и порядок проведения модулей экзаменационного задания, а также безопасные приемы их выполнения. Проверить пригодность инструмента и оборудования визуальным осмотром.

2.5. Ежедневно, перед началом выполнения экзаменационного задания, в процессе подготовки рабочего места:

- осмотреть и привести в порядок рабочее место,
- убедиться в достаточности освещенности;
- проверить (визуально) правильность подключения инструмента и оборудования в электросеть;
- проверить правильность установки стола, стула, положения оборудования и инструмента, при необходимости, обратиться к эксперту для устранения неисправностей в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела.

2.6. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.7. Участнику запрещается приступать к выполнению экзаменационного задания при обнаружении неисправности инструмента или оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к экзаменационному заданию не приступать.

3. Требования охраны труда во время выполнения работ

3.1 При выполнении экзаменационных заданий участнику необходимо соблюдать требования безопасности при использовании инструмента и оборудования:

Наименование инструмента/оборудования	Требования безопасности
Моноблок	- на системном блоке не должно находиться посторонних предметов, - недопустимо включать персональный компьютер в удлинители и розетки, в которых отсутствует заземляющая шина, - запрещается начинать работу в помещениях с повышенной влажностью, а также в случае, если рядом присутствуют открытые источники влажности (лужи, мокрый пол). - нельзя очищать поверхность компьютера от загрязнений, когда он находится во включенном

	состоянии; - недопустимо снимать корпус любой из составных частей ПК во время его работы, - при ощущении даже незначительного запаха гари, нужно как можно быстрее выключить ПК из сети и обратиться к ответственному за обслуживание компьютерной техники,
МФУ Лазерное	- При появлении неисправности в работе копировально-множительного аппарата, искрении, запаха гари, нарушении изоляции проводов прекратить работу, выключить питание и сообщить об аварийной ситуации Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта) - При выполнении работ с использованием копировально-множительной техники необходимо соблюдать правила эксплуатации копировально-множительного аппарата, не допускать попадания на него влаги, -запрещается переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании, - вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети.
Детектор банкнот	- не допускайте попадания влаги, металлических предметов внутрь, При появлении неисправности в работе детектора банкнот, искрении, запаха гари, нарушении изоляции проводов прекратить работу, выключить питание и сообщить об аварийной ситуации Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта)

3.2. При выполнении экзаменационных заданий и уборке рабочих мест:

- необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами, не отвлекать других участников;

- соблюдать настоящую инструкцию;

- соблюдать правила эксплуатации оборудования, механизмов и инструментов, не подвергать их механическим ударам, не допускать падений;

- поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте;

- рабочий инструмент располагать таким образом, чтобы исключалась возможность его скатывания и падения;

- выполнять экзаменационные задания только исправным инструментом;

3.3. При неисправности инструмента и оборудования – прекратить выполнение экзаменационного задания и сообщить об этом Эксперту, а в его отсутствие заместителю главного Эксперта.

4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях

4.1. При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), участнику следует немедленно сообщить о случившемся Экспертам. Выполнение экзаменационного задания продолжить только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения у участника плохого самочувствия или получения травмы сообщить об этом эксперту.

4.3. При поражении участника электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Экспертам, которые должны принять мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим, вызвать скорую медицинскую помощь, при необходимости отправить пострадавшего в ближайшее лечебное учреждение.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить Главного эксперта и экспертов. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или эксперта, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на экзаменационной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удается, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облиться водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

4.6. При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходите близко к нему, предупредите о возможной опасности находящихся поблизости экспертов или обслуживающий персонал.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию экспертов, при необходимости эвакуации возьмите с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдайте осторожность, не трогайте поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

5. Требование охраны труда по окончании работ

После окончания работ каждый участник обязан:

5.1 Привести в порядок рабочее место.

5.2. Сообщить Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта) о завершении выполнения задания.

5.3. Сообщить эксперту о выявленных во время выполнения экзаменационных заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения экзаменационного задания

Инструкция по охране труда для экспертов

1. Общие требования охраны труда

1.1. К работе в качестве эксперта Компетенции «Администрирование отеля» допускаются Эксперты, прошедшие специальное обучение и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Эксперт с особыми полномочиями, на которого возложена обязанность за проведение инструктажа по охране труда, должен иметь действующие удостоверение «О проверке знаний требований охраны труда».

1.3. В процессе контроля выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях Эксперт обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения и планов эвакуации.

- расписание и график проведения экзаменационного задания, установленные режимы труда и отдыха.

1.4. При работе на персональном компьютере и копировально-множительной технике на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

- электрический ток;

- статическое электричество, образующееся в результате трения движущейся бумаги с рабочими механизмами, а также при некачественном заземлении аппаратов;

- шум, обусловленный конструкцией оргтехники;

- химические вещества, выделяющиеся при работе оргтехники;

- зрительное перенапряжение при работе с ПК.

При наблюдении за выполнением экзаменационного задания участниками на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

Психологические:

- чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение

1.5. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

- F 04 Огнетушитель

- E 22 Указатель выхода

- E 23 Указатель запасного выхода

- EC 01 Аптечка первой медицинской помощи

- P 01 Запрещается курить

1.6. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Главному Эксперту.

В помещении Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни Эксперта, об этом немедленно уведомляется Главный эксперт.

1.7. Эксперты, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом WorldSkills Russia, а при необходимости согласно действующему законодательству.

2. Требования охраны труда перед началом работы

Перед началом работы Эксперты должны выполнить следующее:

2.1. В подготовительный день С-1, Эксперт с особыми полномочиями, ответственный за охрану труда, обязан провести подробный инструктаж по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности», ознакомить экспертов и участников с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, с местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, проконтролировать подготовку рабочих мест участников в соответствии с Техническим описанием компетенции.

2.2. Ежедневно, перед началом выполнения экзаменационного задания участниками экзамена, Эксперт с особыми полномочиями проводит инструктаж по охране труда, Эксперты контролируют процесс подготовки рабочего места участниками, и принимают участие в подготовке рабочих мест участников в возрасте моложе 18 лет.

2.3. Ежедневно, перед началом работ на экзаменационной площадке и в помещении экспертов необходимо:

- осмотреть рабочие места экспертов и участников;

-привести в порядок рабочее место эксперта;

-проверить правильность подключения оборудования в электросеть;

- осмотреть инструмент и оборудование участников в возрасте до 18 лет, участники старше 18 лет осматривают самостоятельно инструмент и оборудование.

2.4. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.5. Эксперту запрещается приступать к работе при обнаружении неисправности оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Техническому Эксперту и до устранения неполадок к работе не приступать.

3. Требования охраны труда во время работы

3.1. При выполнении работ по оценке экзаменационных заданий на персональном компьютере и другой оргтехнике, значения визуальных параметров должны находиться в пределах оптимального диапазона.

3.2. Изображение на экранах видеомониторов должно быть стабильным, ясным и предельно чётким, не иметь мерцаний символов и фона, на экранах не должно быть бликов и отражений светильников, окон и окружающих предметов.

3.3. Суммарное время непосредственной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой в течение экзаменационного дня должно быть не более 6 часов.

Продолжительность непрерывной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой без регламентированного перерыва не должна превышать 2-х часов. Через каждый час работы следует делать регламентированный перерыв продолжительностью 15 мин.

3.4. Во избежание поражения током запрещается:

- прикасаться к задней панели персонального компьютера и другой оргтехники, монитора при включённом питании;

- допускать попадания влаги на поверхность монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и других устройств;

- производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;

- переключать разъёмы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включённом питании;

- загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами;

- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и др. устройств;

3.5. При выполнении модулей экзаменационного задания участниками, Эксперту необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами без необходимости, не отвлекать других Экспертов и участников.

3.6. Эксперту во время работы с оргтехникой:

- обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их;

- не снимать крышки и панели, жёстко закреплённые на устройстве. В некоторых компонентах устройств используется высокое напряжение или лазерное излучение, что может привести к поражению электрическим током или вызвать слепоту;

- не производить включение/выключение аппаратов мокрыми руками;

- не ставить на устройство ёмкости с водой, не класть металлические предметы;

- не эксплуатировать аппарат, если он перегрелся, стал дымиться, появился посторонний запах или звук;

- не эксплуатировать аппарат, если его уронили или корпус был повреждён;

- вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети;

-запрещается перемещать аппараты включёнными в сеть;

- все работы по замене картриджей, бумаги можно производить только после отключения аппарата от сети;

- запрещается опираться на стекло оригиналодержателя, класть на него какие-либо вещи помимо оригинала;

- запрещается работать на аппарате с треснувшим стеклом;

- обязательно мыть руки тёплой водой с мылом после каждой чистки картриджей, узлов

и т.д.;

- просыпанный тонер, носитель немедленно собрать пылесосом или влажной ветошью.

3.7. Включение и выключение персонального компьютера и оргтехники должно проводиться в соответствии с требованиями инструкции по эксплуатации.

3.8. Запрещается:

- устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно проводить переформатирование диска;

- иметь при себе любые средства связи;

- пользоваться любой документацией кроме предусмотренной экзаменационным заданием.

3.9. При неисправности оборудования – прекратить работу и сообщить об этом Техническому эксперту, а в его отсутствие заместителю главного Эксперта.

3.10. При наблюдении за выполнением экзаменационного задания участниками Эксперту:

передвигаться по экзаменационной площадке не спеша, не делая резких движений, смотря под ноги.

4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях

4.1. При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), Эксперту следует немедленно отключить источник электропитания и принять меры к устранению неисправностей, а также сообщить о случившемся Техническому Эксперту. Работу продолжать только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения зрительного дискомфорта и других неблагоприятных субъективных ощущений, следует ограничить время работы с персональным компьютером и другой оргтехникой, провести коррекцию длительности перерывов для отдыха или провести смену деятельности на другую, не связанную с использованием персонального компьютера и другой оргтехники.

4.3. При поражении электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Главному Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Главному Эксперту.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить технического эксперта. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или должностного лица, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на экзаменационной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удается, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облиться водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

4.6. При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходить близко к нему, предупредить о возможной опасности находящихся поблизости ответственных лиц.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию должностных лиц, при необходимости эвакуации, эвакуировать участников и других экспертов экзаменационной площадки, взять с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдать осторожность, не трогать повреждённые конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или повреждённом помещении не следует пользоваться открытым огнём (спичками, зажигалками и т.п.).

5. Требование охраны труда по окончании выполнения работы

После окончания экзаменационного дня Эксперт обязан:

5.1. Отключить электрические приборы, оборудование, инструмент и устройства от источника питания.

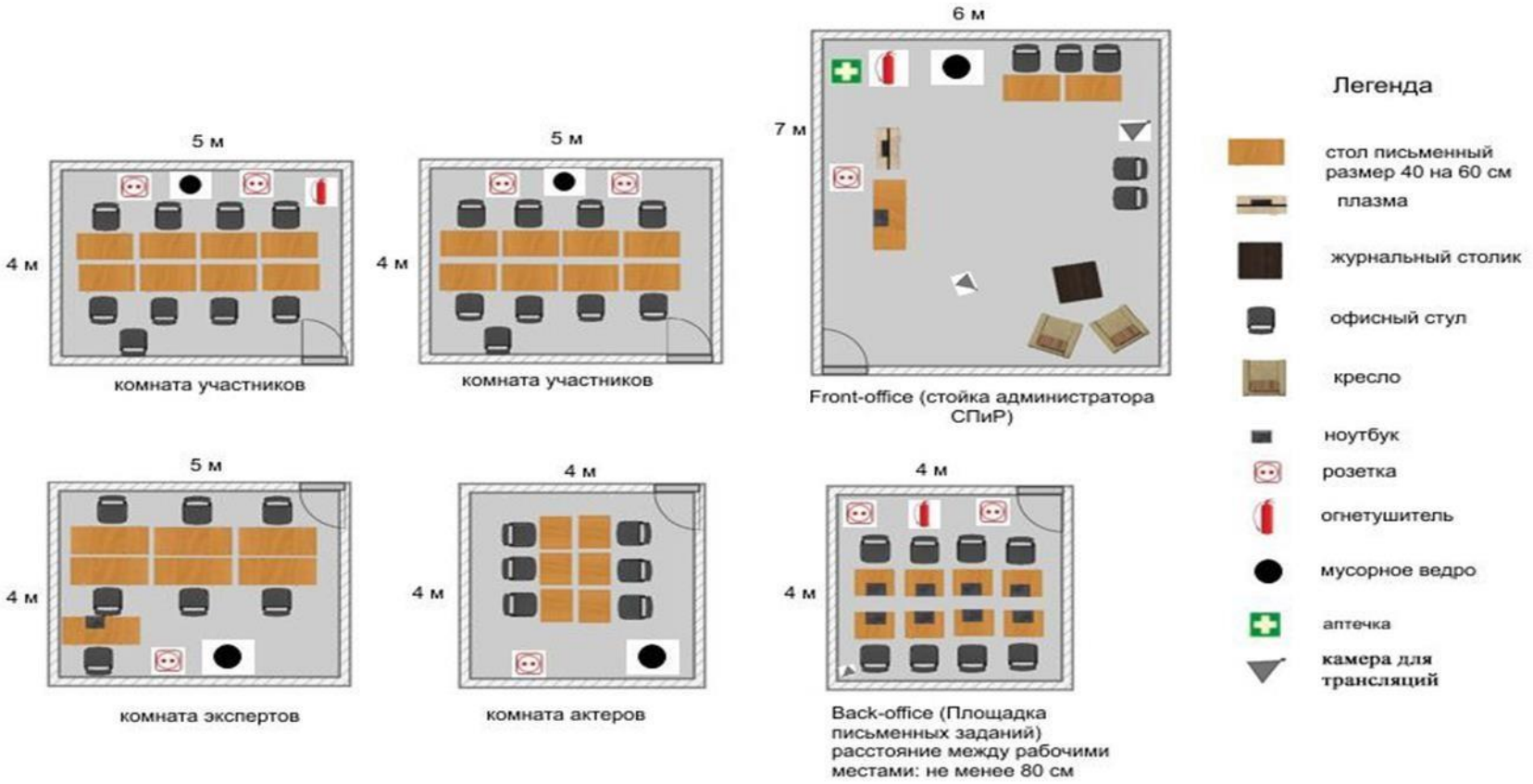
5.2. Привести в порядок рабочее место Эксперта и проверить рабочие места участников.

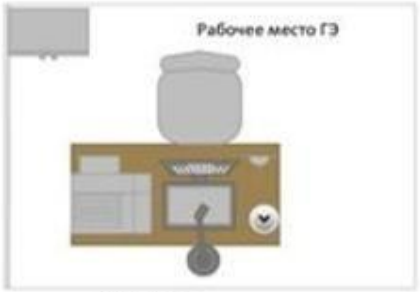
5.3. Сообщить Техническому эксперту о выявленных во время выполнения экзаменационных заданий неполадках и неисправностях оборудования, и других факторах, влияющих на безопасность труда.

9. Универсальный план застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс

Формат проведения ДЭ: Очный

Общая площадь площадки:114 м^2





Легенда

- Стойка ресепшен
- Стол офисный размер 40 на 60 см
- Стул офисный
- Стеллаж
- Ноутбук
- Проводное Интернет-соединение
- огнетушитель
- аптечка
- МФУ
- Камера для трансляций (подвесная)
- Web-камера ноутбука
- Камера для трансляций на треноге
- Мышь компьютерная
- Гарнитура (наушники беспроводные)
- розетка
- мусорное ведро

5. Анализ результатов государственной итоговой аттестации выпускников

По итогам ГИА выпускников по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» проводится анализ результатов сдачи демонстрационного экзамена и защиты дипломных работ. Материалы анализа оформляются в табличной форме и сопровождаются текстовой пояснительной запиской.

Анализ результатов защиты выпускных квалификационных работ выпускников, по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

	Показатели	**Кол-во**	**% данные**
1.	Допущены к демонстрационному экзамену		
2.	Сдали экзамен, всего		
3.	в том числе на		
	отлично		
	хорошо		
	удовлетворительно		
	неудовлетворительно		
	Средний балл		
	Процент качества		
4.	Принято к защите выпускных квалификационных работ		
5.	Защитили дипломные работы, всего		
6.	в том числе на		
	отлично		
	хорошо		
	удовлетворительно		
	неудовлетворительно		
7.	Средний балл		
8.	Процент качества		
9.	ВКР, выполненных:		
9.1	по темам, предложенными студентами		
9.2	по заявкам организаций/предприятий		
10.	Окончили колледж, всего		
10.1	В том числе с отличием		