



**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Адрес: РД. г. Махачкала ул. Аскерханова 13 «А» /; Тел: 8-(988)-784-51-56;
Сайт: www.gpk-college.ru /; E-mail: gpk-college@mail.ru

к Программе ГИА выпускников по специальности СПО
09.01.03 Оператор информационных систем и ресурсов
на 2023-2024 учебный год

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

государственной итоговой аттестации выпускников

по программам подготовки специалистов среднего профессионального
образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 -2024 учебный год

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

Махачкала - 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1 Нормативные и методические основания.....	3
1.2 Результаты освоения образовательной программы и формы проверки их освоения.....	4
2. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН	11
2.1 Общие организационные требования.....	12
2.2 Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания.....	19
2.3 Примерный план застройки площадки ДЭ. Требования к застройке площадки ДЭ.....	23
2.4. Образцы задания.....	25
Приложение.....	32
3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ (ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА)	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации выпускников по профессии среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (далее – ФОС ГИА) является частью программы ГИА по профессии среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ФОС ГИА выпускников по профессии 43.02.16 Туризм и гостеприимство включает в себя результаты освоения образовательной программы и формы проверки их освоения, задания ГИА выпускников. Задания ГИА выпускников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство включает в себя комплект оценочной документации для демонстрационного экзамена.

ГИА представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы.

ГИА проводится государственной экзаменационной комиссией (далее ГЭК) в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

ГЭК принимает решение о присвоении выпускникам квалификации специалист по туризму и гостеприимству на основе выявления готовности выпускников к решению профессиональных задач, соответствующих основным видам деятельности; степени освоения выпускниками профессиональных компетенций, сформированности общих компетенций.

Государственная итоговая аттестация по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломного проекта (работы).

1.1. Нормативные и методические основания:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минпросвещения России от 08.11.2021 N 800 "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования" (Зарегистрировано в Минюсте России 07.12.2021 N 66211);
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24.01.2023 г. № 72111);
- Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 N 762 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального

образования" (Зарегистрировано в Минюсте России 21.09.2022 N 70167); (с 1 марта 2023 г.);

- Учебный план и календарный учебный график по профессии 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- Локальные акты, регулирующие вопросы организации и проведения государственной итоговой аттестации в Колледже.

ФОС ГИА разработан с учетом примерной основной образовательной программы по профессии 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Результаты освоения образовательной программы и формы проверки их освоения

Выпускник готовится к следующим основным видам деятельности:

- оформление и компоновка технической документации;
- техническая обработка и размещение информационных ресурсов на сайте.

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции, соответствующие основным видам деятельности.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

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

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных

ситуациях;

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

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:

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

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

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

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги .

2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

3. Предоставление гостиничных услуг:

ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК.3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.

4. Освоение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гида):

ПК 4.1. Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг.

ПК 4.2. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания

Основные показатели оценки результатов освоения образовательной программы и форма проверки освоения компетенций

Таблица 1 – Показатели и форма проверки сформированности общих компетенций (ОК)

Общие компетенции	Показатели освоения компетенции (знания, умения)	Форма проверки сформированности компетенции
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план, оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	демонстрационный экзамен
	<p>Знания: актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах; структур плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>	демонстрационный экзамен
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации, определять необходимые источники информации, планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение, использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p>	демонстрационный экзамен
	<p>Знания: номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приемов структурирования информации, формата оформления результатов поиска информации, современных средств и устройств информатизации порядка их применения и программного обеспечения в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>	демонстрационный экзамен

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности, применять современную научную профессиональную терминологию, определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования, выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования, определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, презентовать бизнес-идею определять источники финансирования.</p>	<p>дипломный проект и демонстрационный экзамен</p>
	<p>Знания: содержания актуальной нормативно-правовой документации, современной научной и профессиональной терминологии, возможных траекторий профессионального развития и самообразования, основ предпринимательской деятельности, основ финансовой грамотности, правил разработки бизнес-планов, порядка выстраивания презентации, кредитных банковских продуктов.</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>
	<p>Знания: психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности, основ проектной деятельности.</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>
	<p>Знания: особенностей социального и культурного контекста, правил оформления документов и построения устных сообщений.</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-</p>	<p>Умения: описывать значимость своей профессии применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>

<p>патриотическую позицию, продемонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Знания: сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимости профессиональной деятельности по профессии, стандартов антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной профессии.</p> <p>Знания: роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека, основ здорового образа жизни, условий профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии.</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	демонстрационный экзамен
	Знания: правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы, основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика) лексического минимума, относящихся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенностей произношения, правил чтения текстов профессиональной направленности.	демонстрационный экзамен

Таблица 2 – Показатели и форма проверки освоения профессиональных компетенций (ПК)

Основные виды деятельности (профессиональные модули ПМ)	Профессиональные компетенции (ПК)	Показатели освоения компетенции	Форма проверки освоения компетенций
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практический опыт: координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; применении техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	демонстрационный экзамен
		Умения: применять технологии в делопроизводстве (ведение документации, хранение и извлечение информации); проводить переговоры, применять техники общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения	
		Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; цена на туристские продукты и	

		отдельные туристские и дополнительные услуги ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этика делового общения; основы делопроизводства	
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практический опыт:	осуществлении организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	демонстрационный экзамен
	Умения:	взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	
	Знания:	основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Практический опыт:	координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	демонстрационный экзамен
	Умения:	применять технологии в делопроизводстве (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
	Знания:	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; цена на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	

Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)		ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этика делового общения; - основы делопроизводства	
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Практический опыт: применении техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Умения: проводить переговоры, применять техники общения, включая телефонные переговоры; Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; цена на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этика делового общения; основы делопроизводства.	демонстрационный экзамен
	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Практический опыт: консультировании туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - осуществлении приема заказов от туристов; проверке наличия всех реквизитов заказа; в идентификации вида заказа; направлении заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; корректировке сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.	демонстрационный экзамен

		<p>Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; владеть культурой межличностного общения; проводить переговоры, применять техники общения, включая телефонные переговоры; владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; вести документацию, хранение и извлечение информации; пользоваться компьютерными программами бронирования туров; осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; системы бронирования услуг; организация работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этика делового общения; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности</p>	
	ПК 2.2.	Практический опыт:	демонстрационный

Предоставление гостиничных услуг	<p>Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.</p> <p>Умения: координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; цена на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; системы бронирования услуг; организация работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этика делового общения; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>	экзамен
	<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Практический опыт: оказании помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; приеме и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; вводе данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдаче зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного</p>	

		<p> комплекса или иного средства размещения и их хранение; информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приеме на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; приеме заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлении услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведении расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведении расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранении и выдаче багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения приеме корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приеме и учете запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовании специализированных программных комплексов, применяемых в гостиницах и иных средствах размещения; оказании помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения </p>	
		<p> Умения: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; </p>	

	<p>предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	
	<p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</p> <p>основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</p>	

		<p>технологии организации процесса питания;</p> <p>основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <p>теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - гостиничный маркетинг и технологии продаж;</p> <p>требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах</p>	
--	--	--	--

		размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
	ПК 3.2. Организовыват ь и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Практический опыт: контроле выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; во взаимодействии с отделами (службами) гостиничного комплекса; управлении конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовке отчетов о своей работе за смену; проведении текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передаче дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	демонстрационный экзамен
		Умения: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	
		Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности	

		<p>различных видов гостиничных комплексов;</p> <p>технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <p>теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</p> <p>теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</p> <p>гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;</p> <p>специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования</p>	
--	--	---	--

		номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
	ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<p>Практический опыт: оказании помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информировании гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировании гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Умения: находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в</p>	демонстрационный экзамен

	<p>отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения» основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>	
--	---	--

		<p>основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
	<p>ПК.3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Практический опыт: оценке и планировании потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведении вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределении обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; планировании текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формировании системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроле деятельности департаментов (служб, отделов); стимулировании подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <p>Умения: осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>

		<p>документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; вести журнал передачи смены</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения» основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и</p>	
--	--	--	--

	<p>иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК.3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Практический опыт: оценке и планировании потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведении вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределении обязанностей и определении степени ответственности подчиненных; планировании текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формировании системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроле деятельности департаментов (служб, отделов); стимулировании подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контролю соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <p>Умения: осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и</p>	<p>демонстрационный экзамен</p>

		<p>безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; вести журнал передачи смены</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорий мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и</p>	
--	--	--	--

<p>Освоение работ по профессии Ассистент экскурсовода (гида)</p>		<p>иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
	<p>ПК 4.1. Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг</p>	<p>Практический опыт: учете и контроле количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг; обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами; оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»; экскурсионных услуг; контроле за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии; оказании помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа</p> <p>Умения: использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг; налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии</p> <p>Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности</p>

	<p>ПК 4.2. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания</p>	<p>этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>	
		<p>Практический опыт: выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/ спортивных мероприятий, средствам размещения; оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья; осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро; информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах; организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи</p> <p>Умения: выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов); налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии</p> <p>Знания :</p>	

		<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>	
--	--	--	--

2. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН

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.

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

Демонстрационный экзамен базового уровня по направлению Туризм и гостеприимство, проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации и критерии оценивания, разрабатываемых оператором с участием организаций-партнеров, отраслевых и профессиональных сообществ и размещенных на официальном сайте оператора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") не позднее 1 октября года, предшествующего проведению 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.

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

Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее - ЦПДЭ), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с комплектом оценочной документации 43.02.16-1-2024 по направлению Туризм и

гостеприимство.

Таблица 1

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по туризму и гостеприимству (Гостиничные услуги)
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО)	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, Утвержденный Приказом Минпросвещения РФ от 12.12.2022 № 1100
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый Профильный
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.16-1-2024

2.1. Общие организационные требования:

1. ДЭ 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.

2. ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

3. Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

4. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ

обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

5. ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

6. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

7. Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

8. Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

9. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

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

11. Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий ДЭ, а также распределение рабочих мест между обучающимися с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между обучающимися фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

12. Обучающиеся знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения ДЭ, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

13. Допуск обучающихся в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

14. Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в проведении ДЭ тьютора (ассистента).

**Требование к продолжительности ДЭ. Продолжительность ДЭ
зависит от вида аттестации, уровня ДЭ (таблица № 2)**

Таблица № 2

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/	Продолжительность ДЭ
ПА	-	Инвариантная часть	1 ч. 10 мин.
ГИА	базовый	Инвариантная часть	1 ч. 40 мин.
ГИА	профильный	Инвариантная часть	3 ч. 30 мин.
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	не более 4 ч. 30 мин.

Требования к содержанию КОД. Единое базовое ядро содержания КОД (таблица № 3) сформировано на основе вида деятельности (вида профессиональной деятельности) в соответствии с ФГОС СПО и является общей содержательной основой заданий ДЭ вне зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ.

Таблица № 3

ЕДИНОЕ БАЗОВОЕ ЯДРО СОДЕРЖАНИЯ КОД¹		
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Умение: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Навыки: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

¹Единое базовое ядро содержания КОД - общая (сквозная) часть единого КОД, относящаяся ко всем видам аттестации (ГИА, ПА) вне зависимости от уровня ДЭ.

Содержательная структура КОД представлена в таблице № 4.

Таблица № 4

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА ²	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
Инвариантная часть КОД					
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	■	■	■
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	■	■	■
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	■	■	■
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	■	■	■
	ПК: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	■	■	■

²Содержание КОД в части ПА равно содержанию единое базового ядра содержания КОД.

		Навык: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	■	■	■
Предоставление гостиничных услуг	ПК: Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умение: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Умение: принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Умение: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Умение: обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов		■	■
		Умение: осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной		■	■

		Умение: информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Навык: ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения			■
		Навык: выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение			■
		Навык: информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения			■
		Навык: приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено			■

	ПК: Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Умение: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению			■
		Умение: использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда			■
		Навык: проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения			■
	ПК: Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Умение: предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения			■
		Умение: разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный			■

комплекс или иное средство размещения	
Вариативная часть КОД	
<p>Вариативная часть КОД формируется образовательными организациями на основе реализуемой основной образовательной программы СПО и с учетом квалификационных требований, заявленных конкретными организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.</p> <p>Рекомендации по формированию вариативной части КОД для ДЭ ПУ представлены в приложении № 1 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.</p>	■

Требования к оцениванию. Распределение значений максимальных баллов (таблица № 5) зависит от вида аттестации, уровня ДЭ, составляющей части ДЭ.

Таблица № 5

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/ вариативная часть)	Максимальный балл
ПА	ДЭ	Инвариантная часть	26 из 26
ГИА	ДЭ БУ		50 из 50
	ДЭ ПУ		80 из 80
ГИА	ДЭ ПУ	Вариативная часть	20 из 20
ГИА	ДЭ ПУ	Совокупность инвариантной и вариативной частей	100 из 100

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ в рамках ПА представлена в таблице № 6.

Таблица № 6

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ³	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
ИТОГО			26,00

³ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА представлена в таблице № 7.

Таблица № 7

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁴	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	24,00
ИТОГО			50,00

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД) в рамках ГИА представлена в таблице № 8.

Таблица № 8

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁵	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	42,00

⁴ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отлагательного существительного.

⁵ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отлагательного существительного.

	Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	6,00
	Организация и осуществление бронирования и продажа гостиничных услуг	6,00
ИТОГО		80,00

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная и вариативная части КОД) в рамках ГИА представлена в таблице № 9.

Таблица № 9

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁴	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	42,00
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	6,00
		Организация и осуществление бронирования и продажа гостиничных услуг	6,00
ИТОГО (инвариантная часть)			80,00
ВСЕГО (вариативная часть)⁵			20,00
ИТОГО (совокупность инвариантной и вариативной частей)			100,00

⁴ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отлагательного существительного.

⁵ Критерии оценивания вариативной части КОД разрабатываются образовательной организацией самостоятельно с учетом квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

2.2 Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания представлен в зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлен в таблице № 10.

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания может быть дополнен образовательной организацией с целью создания необходимых условий для участия в ДЭ обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся из числа детей-инвалидов, и инвалидов.

Таблица № 10

Кол-во рабочих мест: 6		
Количество зон застройки площадки: 2		
Зоны площадки		
Наименование зоны площадки (наименование модуля задания)	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Предоставление гостиничных услуг		ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания		

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадк и	Вид аттестации/уровень ДЭ
Перечень оборудования (Back-office)							
1	Персональный компьютер	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
2	Клавиатура	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
3	Манипулятор типа мышь	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
4	Таймер	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
5	Флэш-накопитель	Не менее 2 GB	1	шт	1	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
6	Офисный пакет приложений	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
7	Стол для ПК	750*700*750 мм. ЛДСП	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
8	Офисный стул	Ширина: 44 Глубина: 40 Высота: 80	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
Перечень оборудования (Front-office)							

9	Моноблок	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
10	Клавиатура	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
11	Манипулятор типа мышь	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
12	Звонок настольный	Металлический	1	шт	1	А	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
13	Многофункциональное устройство	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
14	Детектор денежных купюр	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
15	Терминал для платежных карт	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
16	Энкодер для магнитных карт	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
17	Телефон	Радиотелефон на подставке	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
18	ЖК панель	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

19	Мобильная стойка под ЖК панель	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
20	Кабель HDMI	10 м.	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
21	Флэш-накопитель	4 GB	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
22	Денежный кассовый ящик	6 отделений	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
23	Мини-сейф	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
24	Таймер	Обратный отсчет, часы, минуты, секунды. Настольный	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
25	Ключ-карта для электронных замков	Магнитная пластиковая	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
26	Кейхолдер	Карман для карты-ключа	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
27	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров.	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

28	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
29	Шкаф стеллаж для документов полузакрытый	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
30	Шкаф стеллаж для документов полуоткрытый	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
31	Табличка Reception	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
32	Часы настенные	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
33	Комплект из 3 табличек под часы с названиями городов	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
34	Пилот	6 розеток, 5 метров	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
35	Веб-камера для персонального компьютера	Разрешение 1280x720; частота 330 Гц; матрица CMOS	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

Перечень расходных материалов							
36	Бумага для орг. техники (формат А4)	Упаковка (500л)	1	уп	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
37	Карандаш	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	А, Б	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
38	Ластик	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
39	Конверт	110x220	1	шт	6	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
40	Ручка шариковая на подставке	Синяя	1	шт	6	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
41	Набор имитационных денежных купюр	Купюры бумажные матовые	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности							
42	Набор первой медицинской помощи	Приказ Минздрава РФ от 15 декабря 2020 г. № 1331н «Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи работникам»	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
43	Огнетушитель	Порошковый или углекислотный	1	шт	1	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
44	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)	На усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

2.3 Примерный план застройки площадки ДЭ

Требования к застройке площадки ДЭ

Примерный план застройки площадки ДЭ, проводимого в рамках ПА, представлен в приложении № 2 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Примерный план застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 2 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Примерный план застройки площадки ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД), проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 2 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Общие требования к застройке площадки представлены в таблице № 11.

Таблица № 11

Наименование	Техническая характеристика (описание)	Код зоны площадки
Площадь зоны А:	не менее 42 кв. м.	А
Площадь зоны Б:	не менее 2 кв. м. на 1 (одного участника)	Б
Освещение:	допустимо верхнее освещение не менее 300 люкс	А, Б
Интернет:	подключение компьютеров/ноутбуков к беспроводному интернету (с возможностью подключения к проводному интернету)	А, Б
Электричество:	220 Вольт и 380 Вольт	А, Б
Контур заземления для электропитания и сети слаботочных подключений (при необходимости):	не требуется	-
Покрытие пола:	должно обеспечивать безопасное перемещение, не иметь выступов в местах состыковки элементов покрытия, способствующих травмированию	А, Б
Подведение/отведение ГХВС (при необходимости):	не требуется	-
Подведение сжатого воздуха (при необходимости):	не требуется	-

2.4 Требования к составу экспертных групп

Количественный состав экспертной группы определяется образовательной организацией, исходя из числа сдающих одновременно ДЭ обучающихся. Один эксперт должен иметь возможность оценить результаты выполнения обучающимися задания в полной мере согласно критериям оценивания.

Количество экспертов ДЭ вне зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлено в таблице № 12.

Таблица № 12

Кол-во рабочих мест в ЦПДЭ	Максимальное кол-во обучающихся-участников ДЭ (одновременно в ЦПДЭ)	Кол-во экспертов (одновременно в ЦПДЭ)
1	1	3
2	2	3
3	3	3
4	4	3
5	5	3
6	6	3
7	7	3
8	8	3
9	9	3
10	10	3
11	11	3
12	12	3
13	13	3
14	14	3
15	15	3

2.5 Инструкция по технике безопасности

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

2. Все участники ДЭ должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.

Инструкция:

Настоящая инструкция по технике безопасности разработана в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020 г № 28 «Об утверждении СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021г № 2 «Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

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

- самостоятельно использовать инструментарий и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

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

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

При эксплуатации электроустановок запрещается:

- использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;
- оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами;
- пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями.

2.6 Образцы задания

Устные задания модулей выполняются на площадке «Front-office» с использованием автоматизированной системы управления и привлечением волонтеров (гостей). Волонтеры, выполняющие роли гостей, подключаются дистанционно посредством программы проведения онлайн-конференций. В

качестве гостей возможно привлечение членов ГЭК (с их согласия), находящихся на площадке.

Письменные задания модулей выполняются на площадке «Back-office». В сценариях даты и названия городов на усмотрение образовательной организации.

Моделируемый отель определяется образовательной организацией самостоятельно.

Наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Модуль 1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
<p>Задание 1: Составить штатное расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения: -рассчитать необходимое количество администраторов; - заполнить таблицу-расписание, представленную в Приложении 1.1 к образцу задания, используя условные обозначения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК.</p> <p>Задание 2: Предоставить гостю туристическую информацию и произвести заказ билетов: - предоставить гостю туристическую информацию согласно его пожеланиям; - осуществить заказ билетов в соответствии с предпочтениями. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем и памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.</p>	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Модуль 2 Предоставление гостиничных услуг	

<p>Задание 1:</p> <p>Провести заселение гостя в отель без предварительного бронирования, расчёт при заселении. Задание выполняется на русском языке:</p> <ul style="list-style-type: none"> -гость хотел бы заселиться в отель на одну ночь; -предварительного бронирования у гостя нет; -гость хотел бы оплатить свое проживание при заезде. <p>Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.3 к образцу задания.</p>	<p>ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ</p>
<p>Модуль 3 Предоставление гостиничных услуг</p>	
<p>Задание 1:</p> <p>Решить задачу на распределение номерного фонда отеля в соответствии с предложенными условиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> -распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. -при повышении/понижении категории номера или переселение в другой отель, необходимо составить в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение. Условия задачи и описание номерного фонда представлены в Приложении 1.4.1 к образцу задания, статус номерного фонда (Room Rack) - в Приложении 1.4.2, Список заезжающих гостей (Arrival list) - Приложении 1.4.3. Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК. <p>Задание 2:</p> <p>Помочь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице, предложить решение и компенсацию. Задание выполняется на английском языке:</p> <ul style="list-style-type: none"> -разрешить конфликтную ситуацию; -произвести смену номера для гостя; -предоставить гостю комплимент от отеля в качестве извинений. <p>Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем и памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.5 к образцу задания.</p>	<p>ГИА/ДЭ ПУ</p>

Приложение 1.1

к образцу задания Составить расписание на неделю с 11 по 16 марта для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу- расписание, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу.

Условные обозначения:

У - утренняя смена с 07.00 до 15.30;

Д - дневная смена с 15.00 до 23.30;

Н - ночная смена с 23.00 до 07.30;

О - выходной день;

М - промежуточная смена (может усиливать любую смену).

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле).

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте! Я интересуюсь историей вашего города и мне нужна Ваша помощь.
Уточняет имя и номер комнаты	<i>Называть только то, что спросит администратор</i>
Уточняет суть запроса	У меня традиция - ходить в музеи в каждом городе, куда приезжаю. Завтра у меня свободный день и я как раз хотел бы посетить какой-нибудь музей. Можете что-то посоветовать?
Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)	Особых пожеланий нет, главное - интересная экспозиция.
Администратор предлагает варианты, рассказывает каким способом добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)	<i>Активное слушание</i>
Какой вариант предпочитаете?	Пожалуй, первый музей меня заинтересовал.
Уточняет необходимо ли забронировать билеты	Да, пожалуйста.
Если уточняет детали по билетам	<i>Называть только то, что спросит администратор:</i> - 1 билет - Завтра в любое время, когда можно послушать экскурсовода
Предлагает заказать такси	Нет, я прогуляюсь пешком.
Спрашивает, как проходит проживание	Всё хорошо, у вас прекрасный отель.
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	Нет, это всё.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Спасибо, до свидания!

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

Гость выглядит устало.

Подготовить в АСУ:

- вакантные номера соответствующей категории на запрашиваемые гостем даты;

Реквизит:

- банковская карта, паспорт.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте, я бы хотел заселиться.
Если спросят, как прошло путешествие	Неплохо, но я так устал с дороги. Был очень долгий перелёт.
Узнает имя гостя	Назвать имя
Уточняет есть ли бронирование	Нет. Это проблема?
Просит предоставить документы	Давать только те документы, которые просит администратор
Уточняет даты проживания, предпочтения по категории, количество гостей	Отвечать только на те вопросы, которые задает администратор Кол-во гостей: Я один Даты: На одну ночь Особые пожелания к номеру: Номер с хорошим видом из окна
Предлагает варианты размещения	Выбрать любой из предлагаемых вариантов
Предлагает пакеты питания	Только завтрак.
Спрашивает, может ли сделать копию документов	Да, конечно.
Возможно, предложат заполнить регистрационную форму	Заполнить все, что скажут Если не скажут: Что именно мне нужно заполнить?
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	Я хотел бы оплатить своё проживание сразу. По карте

Рассказывает всю необходимую информацию	<i>Внимательно слушать</i> Да, хорошо.
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	Нет.
Спрашивает, чем может еще помочь	Нет ничего не нужно, я бы хотел уже пойти в комнату.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Пока.

Условия задачи на распределение номерного фонда

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании РОССИЯ в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания РОССИЯ просит Вас разместить экипаж на одну ночь, заезд сегодня в 16.00. Согласно нашему договору, экипаж должен быть размещен в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для первого и второго пилотов;
- 3 номера с отдельными кроватями для сотрудников (6 человек);

Вам предоставлены в виде таблицы: список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача - распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель, вам необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя свое решение.

Standard (Std QZ) и (Std TW)

21 м² Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

Standard Family (Std F)

26 м². Может разместить до 2 взрослых и одного ребенка. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Superior (Sup KZ)

30 м². Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

Superior Family (Sup F)

34 м². Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого гостя.

Junior Suite (JS)

38 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Presidential Suite (PS)


70 м². Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого.


Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены


Room Rack (статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room type	Room nr.	Room type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Std F	306*	Sup F
107	Std F	207**	Std F	307	JS
108	Std F	208*	Std TW	308	JS
109	Std F	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Std F	210*	Std TW	310*	Std TW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён: 

Номер на выезде: 

Номер свободен: 

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости.

№	Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
1	Mr. Leno	1	1	Sup KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
2	Mr. Ginter	1	1	Std QZ	Veon Company		
3	Mr. Kornard	1	1	Std QZ	Veon Company		
4	Ms. Bale	1	1	Sup F	Постоянный гость		
5	Mr. Rooney	1	3	Std KZ	Новый гость		
6	Ms. Alli	2	2	Std QZ	TUI Voucher турагентство		
7	Mr. Leon	2вз+2 реб	2	Sup F	Новые гости		
8	Mr. Ozil	1	1	Std QZ	Avon Company		
9	Ms. Ramos	1	2	Std QZ	Avon Company		
10	Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	Std F	Новые гости		
11	Mr. Neuer	2	2	Sup F	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		

12	Ms. Torres	2вз+ 1младе нец	3	Std F	Постоянные гости		

Приложение 1.5
к образцу задания

Гость встречается с менеджером СПиР, который по просьбе гостя приглашается к стойке администратора для решения конфликтной ситуации. Гость раздражен.

Подготовить в Автоматизированную систему управления:

-гость проживает в отеле уже 2 суток. Уточнить номер комнаты перед модулем.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь	Your service is just awful! There is only hot water in my bathroom. There is absolutely no way to take a shower!
Приносит извинения за предоставленные неудобства	I don't need your apology, fix the problem immediately. If you not, I'll definitely change the hotel and leave you the worst review ever!
Уточняет имя и номер комнаты	My name is _____, the room number is _____
Предлагает переселиться в другой номер	Yes, sure! I want to take a shower finally...
Предлагает компенсацию	<i>Согласиться на любой вид компенсации.</i>
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	No. Hope the new room won't disappoint me.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Goodbye.

**Рекомендации по формированию вариативной части КОД,
вариативной части задания и критериев оценивания для ДЭ ПУ**

Образовательная организация при необходимости самостоятельно формирует содержание вариативной части КОД и вариативной части задания для ДЭ ПУ на основе квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

При формировании содержания вариативной части КОД для ДЭ ПУ рекомендуется использовать нижеследующие формы таблиц.

Информация о продолжительности ДЭ профильного уровня с учетом вариативной части формируется по форме согласно таблице № 1.1.

Таблица № 1.1

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/ вариативная часть)	Продолжительность ДЭ (не более)
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	0:00 ^ продолжительность не более 4,5 астрономических часов>

Содержательная структура вариативной части КОД для ДЭ ПУ (квалификационные требования работодателей) формируется по форме согласно таблице № 1.2.

Таблица № 1.2

№ п/п	Вид деятельности	Перечень оцениваемых компетенций	Перечень оцениваемых умений, навыков

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (вариативная часть) в рамках ГИА осуществляется по форме согласно таблице № 1.3.

Таблица № 1.3

№ п/п	Модуль задания	Критерий оценивания	Баллы
			0,00
			0,00
			0,00
			0,00
ВСЕГО (вариативная часть КОД)			20,00

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ в части перечня оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания рекомендуется использовать форму таблицы № 10.

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ в части примерного плана застройки рекомендуется использовать форму таблицы №11. При этом примерный план застройки площадки при необходимости может быть дополнен объектами учебно-производственной инфраструктуры, необходимой для выполнения вариативной задания ДЭ ПУ, разрабатываемой образовательной организацией с участием работодателей.

Вариативная часть задания ДЭ ПУ формируется по форме согласно таблице № 1.4.

Таблица 1.4

Наименование модуля задания	Вид аттестации/ уровень ДЭ
Модуль задания: <Название модуля>	
Задание модуля 1: <i>Текст задания</i>	ДЭ ПУ/ Вариативная часть КОД

Критерии оценивания к вариативной части КОД (к вариативной части задания ДЭ ПУ) формируются согласно таблице № 1.5.

Таблица № 1.5

Наименование модуля задания (вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Подкритерий оценивания (умения, навыки/практический опыт)	Описание оценки подкритерия		Максимальный балл оценки подкритерия - 2 балла	Вес подкритерия: - не менее 1; - шаг 0,5; - не более 3.	Итоговый максимальный балл подкритерия
			Конкретные оцениваемые действия (операции) или набор действий для оценки подкритерия	Описание результата выполнения конкретного действия (операции) подкритерия в баллах			

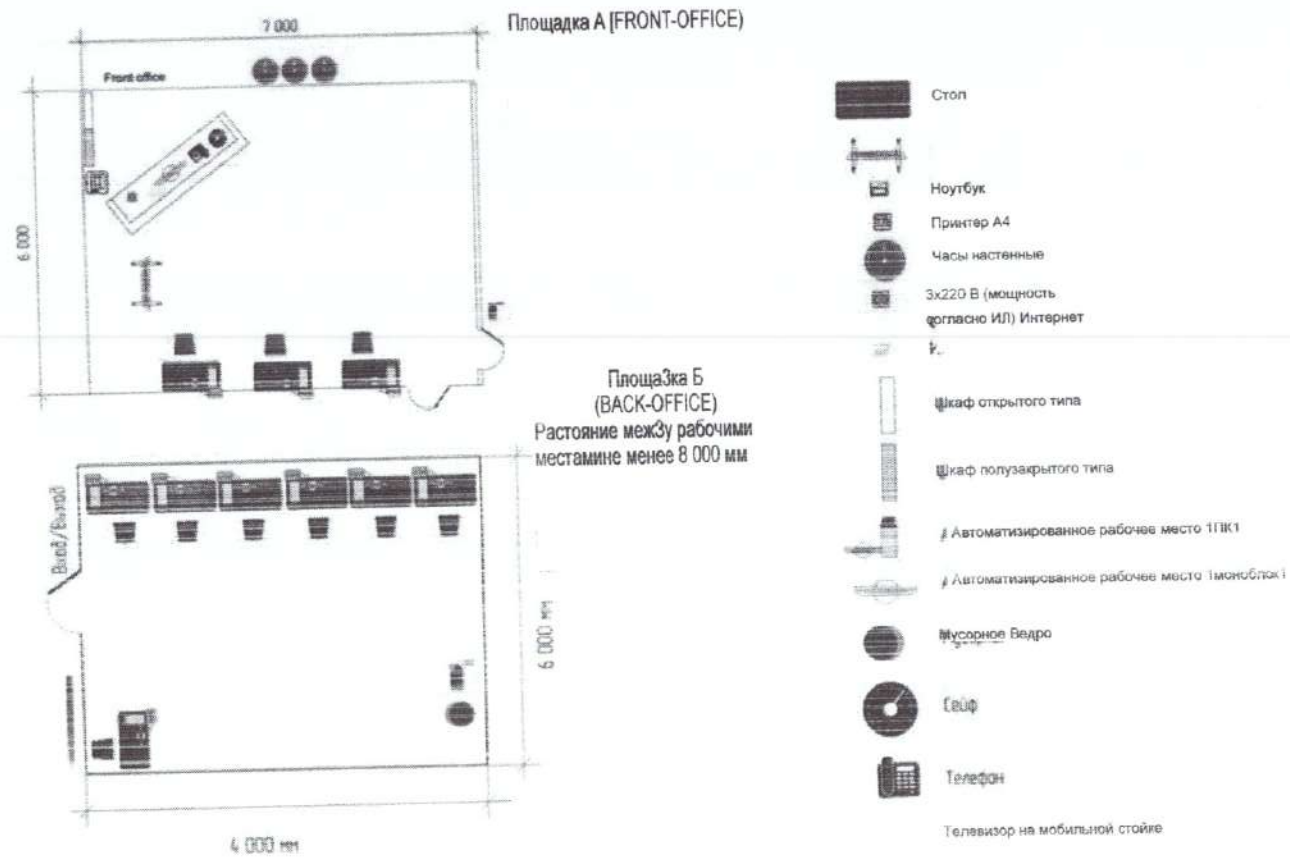
Схема оценивания (в баллах) представлена в таблице № 1.6.

Таблица № 1.6

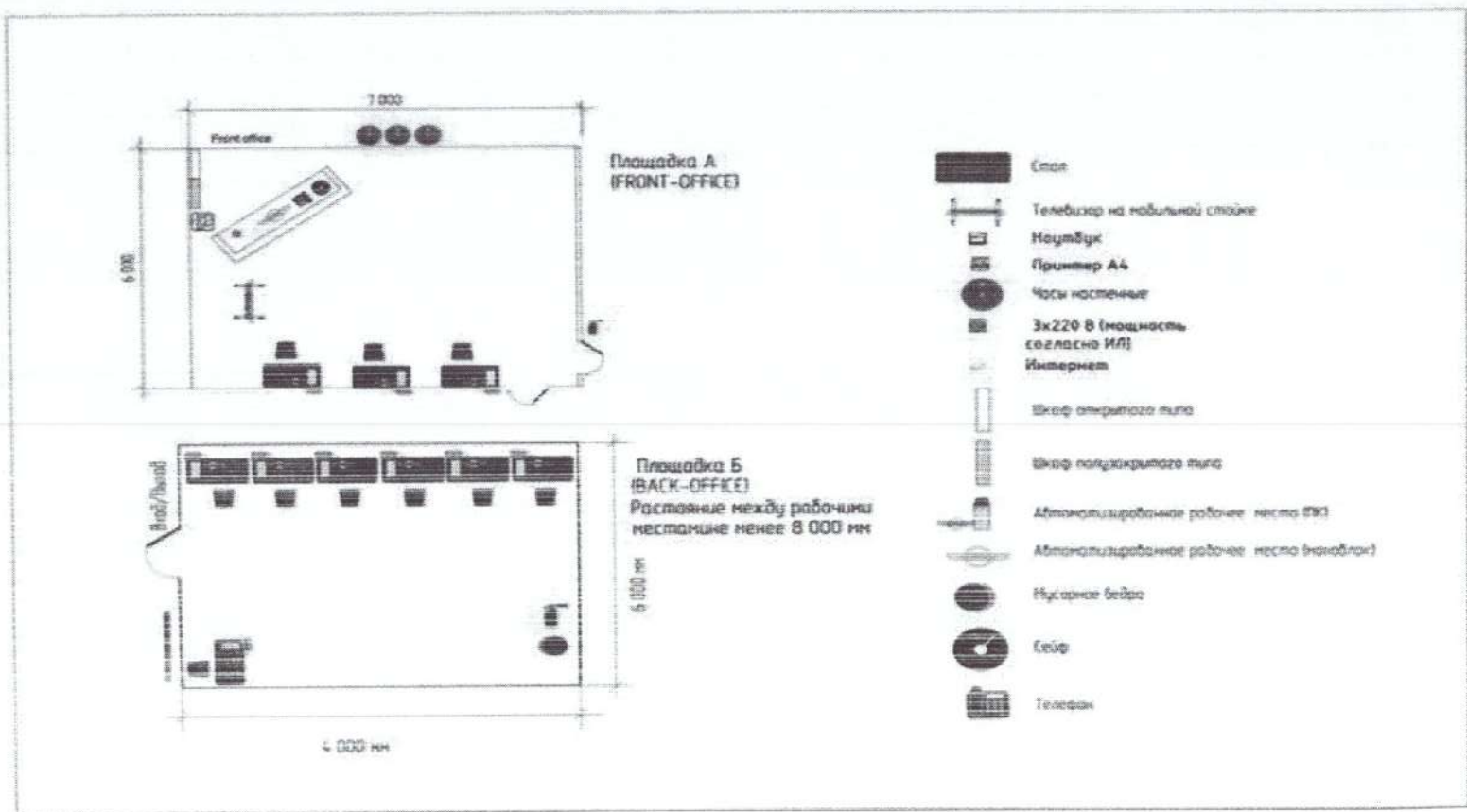
Схема оценивания	2 балла	действие (операция) выполнена в полной мере согласно установленным требованиям
	1 балл	действие (операция) выполнена, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки)
	0 баллов	действие (операция) не выполнена, результат отсутствует

Приложение № 2 к оценочным
материалам (Том 1)

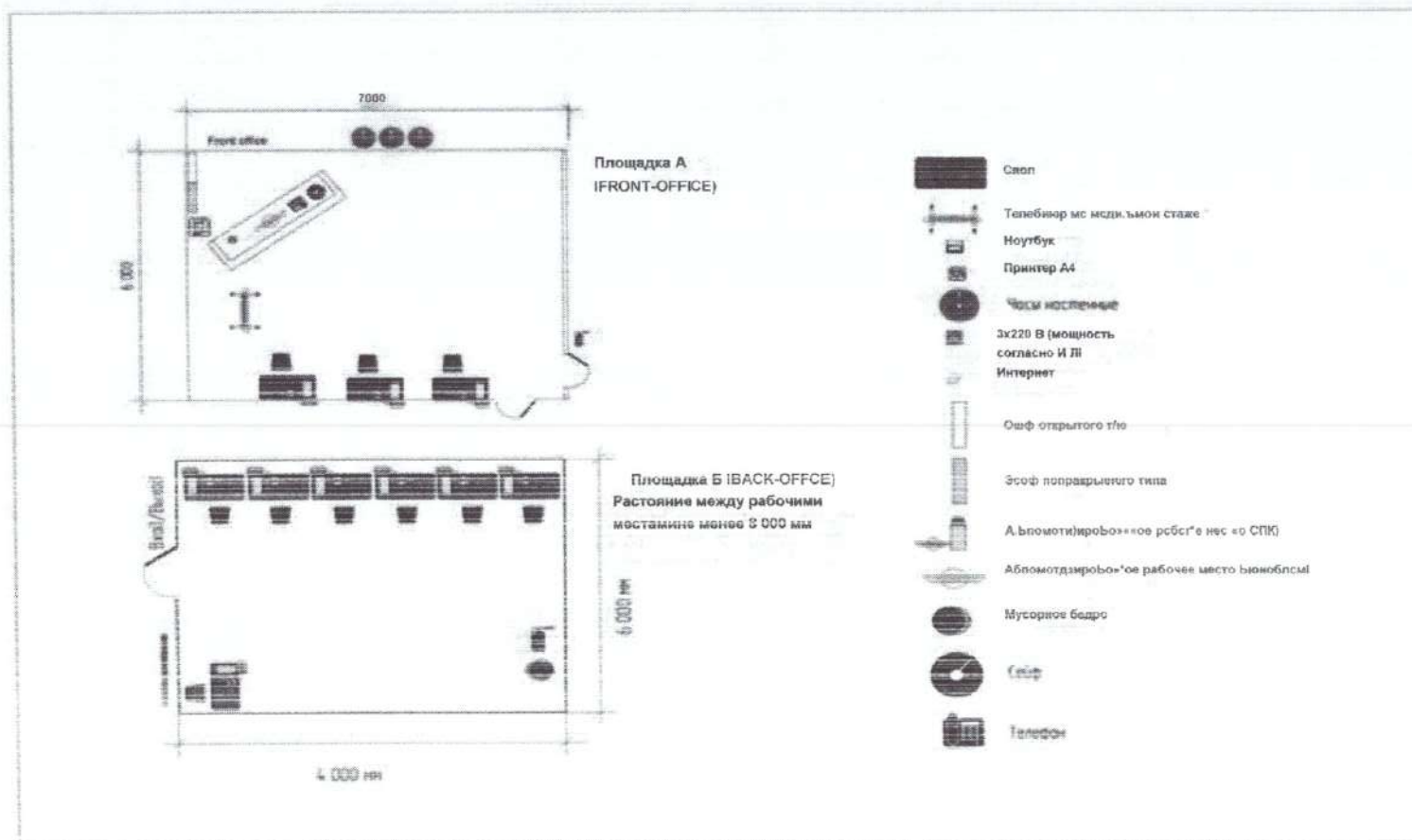
Примерный план застройки площадки ДЭ, проводимого в рамках ПА



Примерный план застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА



Примерный план застройки площадки ДЭ ПУ, проводимого в рамках ГИА



3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ (ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА)

3.1. Общие положения

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

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

Для подготовки дипломного проекта (работы) выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

Закрепление за выпускниками тем дипломных проектов (работ), назначение руководителей и консультантов осуществляется распорядительным актом образовательной организации.

3.2. Примерная тематика дипломных работ (проектов) по специальности

Примерная тематика дипломных работ

1. Анализ работы деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и пути совершенствования взаимоотношений с клиентами (на примере ...)

2. Совершенствование мотивации сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (на примере...)

3. Совершенствование системы управления персоналом на предприятиях гостеприимства (на примере...)

4. Корпоративные стандарты в работе служб предприятий туризма и гостеприимства

5. Организация работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
6. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
7. Использование методов контроля для повышения качества деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
8. Основные направления совершенствования технологии обслуживания клиентов менеджером на этапе выявления и анализа запросов потребителя и возможности их реализации (на примере турагентства ...)
9. Информационное обеспечение клиента как основа содействия правильного потребительского выбора
10. Стратегия и менеджмент обслуживания: требования к качеству обслуживания потребителей туристских услуг
11. Совершенствование процесса продажи тура клиенту менеджером в офисе турагентства (на примере турагентства ...)
12. Анализ деятельности турагентства ... по проведению мероприятий с целью продвижения турпродукта
13. Планирование маркетинга и рекламных мероприятий в туризме (на примере турагентства ...)
14. Рекламная кампания по продвижению тура (на примере турагентства ...)
15. Разработка программы стимулирования сбыта как условия повышения эффективности маркетинговой деятельности турагентства (на примере турагентства ...)
16. Совершенствование системы бронирования услуг с целью повышения эффективности деятельности турагентства (на примере турагентства ...)
17. Совершенствование процесса предоставления турагентских услуг на этапе расчета стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя (на примере турагентства ...)
18. Совершенствование процесса предоставления турагентских услуг на этапе оформления турпакета (на примере турагентства ...)
19. Совершенствование процесса предоставления турагентских услуг на этапе выполнения работ по оказанию визовой поддержки потребителю (на примере турагентства ...)
20. Составления маршрута и текста экскурсии

Общее руководство и контроль за ходом выполнения дипломных работ осуществляют заместители директора, председатели учебно-методических объединений в соответствии с должностными обязанностями.

Основными функциями руководителя дипломной работы являются:

- разработка индивидуальных заданий;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения дипломной работы;
- подготовка письменного отзыва на дипломную работу.

К каждому руководителю может быть одновременно прикреплено не более восьми обучающихся.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ (ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА)

Дипломные работы могут выполняться обучающимися, как в образовательной организации, так и на предприятии (организации).

Требования к содержанию дипломной работы:

- целевая направленность,
- четкость построения,
- логическая последовательность в изложении материала,
- глубина исследования и полнота освещения,
- краткость и точность формулировок,
- конкретность изложения результатов работы,
- грамотное оформление.

Выполненные дипломные работы рецензируются.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы;
- оценку дипломной работы.

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

Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается.

Защита и критерии оценки дипломных работ.

Заместитель директора после ознакомления с отзывом руководителя и рецензией решает вопрос о допуске обучающегося к защите и передает дипломную работу в государственную экзаменационную комиссию.

Защита дипломных работ проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии.

На защиту дипломной работы отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад обучающегося (не более 10-15 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы выпускника.

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

При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу дипломной работы;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя.

Результаты итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Критерии оценки дипломной работы

Отлично - выставляется за работу, содержащую глубокое, логичное и полное раскрытие темы, отличающуюся самостоятельностью, знанием теоретического материала, опирающуюся на практический опыт обучающегося. Оформление работы полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя. При её защите обучающийся показывает глубокое знание

темы, свободно ориентируется в материале, использует наглядные пособия.

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

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

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

4.1. Порядок подачи и рассмотрение апелляций

По результатам государственной аттестации выпускник имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее – апелляция).

Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию колледжа.

Апелляция о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации подается непосредственно в день проведения государственной итоговой аттестации.

Апелляция о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственной итоговой аттестации.

Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления.

Состав апелляционной комиссии утверждается директором колледжа одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии.

Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников образовательной организации, не входящих в данном учебном году в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря. Председателем апелляционной комиссии является директор института либо лицо, исполняющее в установленном порядке обязанности директора. Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

По решению председателя апелляционной комиссии заседание апелляционной комиссии может пройти с применением средств видео, конференцсвязи, а равно посредством предоставления письменных пояснений по поставленным апелляционной комиссии вопросам.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.

С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей).

Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

Рассмотрение апелляции не является передачей государственной итоговой аттестации.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника не подтвердились или не повлияли на результат итоговой аттестации;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения ГИА подлежит аннулированию, в связи, с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для реализации решения комиссии.

Выпускнику предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные образовательной организацией.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите дипломной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии, не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции, направляет в апелляционную комиссию дипломную работу, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата государственной итоговой аттестации, либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственной итоговой аттестации.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную аттестационную комиссию. Решение

апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов государственной итоговой аттестации выпускника и выставления новых.

Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве института.

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

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников.

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях (на первом этаже).

Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категории выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слабослышащих и нарушениями речи – по их желанию защита может проводиться в письменной форме;

б) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата – помещение должно быть на первом этаже.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее, чем за три месяца до начала государственной итоговой аттестации подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации.