

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Башкирский государственный педагогический  
университет им. М. Акмуллы»  
Колледж

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по учебно-методической работе  
*Габдрахманова* К.В. Габдрахманова  
«14» 11 2025 г.

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ВЫПУСКНИКОВ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**43.02.14 Гостиничное дело**  
на базе основного общего образования  
Присваиваемая квалификация  
Специалист по гостеприимству

СОГЛАСОВАНО  
Директор по персоналу  
ООО «Управляющая компания «Аркада» г.Уфа  
Е.Н.Щербунова  
«14» 11 2025 г.



Заседание педагогического совета Колледжа  
Протокол № 3 от «13» ноября 2025г.

Уфа 2025 г.

## **I. Общие положения**

Общий порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательной программе среднего профессионального образования определяется:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минпросвещения России от 08.11.2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (далее – Приказ);
- Приказом Минпросвещения России от 09.12.2016 № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело»;
- Уставом Университета;
- Локальными актами Университета.

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества профессиональной подготовки выпускника требованиям ФГОС и готовности к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Государственная итоговая аттестация (ГИА) проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки, обучающихся в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ соответствующим требованиям ФОГС СПО. В результате освоения программы выпускник должен обладать общими и профессиональными компетенциями (далее – ОК, ПК), соответствующими получаемой квалификации и основным видам деятельности:

**Общие компетенции:**

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональные компетенции:

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам деятельности:

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

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

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

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

ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ВД 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

ПК 5.1. Знать виды уборочных работ и выполнять действия по ним.

Настоящая программа определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации, в том числе: требования к дипломным проектам (работам), методику их оценивания, задания и критерии оценивания государственных экзаменов (в случае проведения данного испытания), а также уровни демонстрационного экзамена, конкретные комплекты оценочной документации, выбранные Университетом, исходя из содержания реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте оператора в сети "Интернет" единых оценочных материалов.

По результатам ГИА выпускнику по специальности 43.02.14 Гостиничное дело присваивается квалификация: специалист по гостеприимству.

## **II. Формы государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация обучающихся проводится в форме демонстрационный экзамен и защиты дипломного проекта (работы).

## **III. Подготовка проведения ГИА**

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

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

Демонстрационный экзамен проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания (далее – оценочные материалы), выбранные образовательной организацией, исходя из содержания

реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте оператора в сети «Интернет» единых оценочных материалов.

Для проведения демонстрационного экзамена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» выбран комплект оценочной документации (КОД) шифр КОД 43.02.14-1-2026 (<https://bom.firpo.ru/Public/5804>).

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

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.

Дипломная работа – самостоятельно выполненное теоретическое или экспериментальное исследование на заданную (выбранную) тему, посвященное решению актуальной производственной или практической проблемы, определяемой спецификой основной профессиональной образовательной программы.

Тематика дипломных проектов (работ) определяется Университетом. Тема дипломного проекта (работы) должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования:

ПМ.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения

ПМ.02 Организация деятельности сотрудников службы питания

ПМ.03 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Для подготовки дипломного проекта (работы) выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку. Примерная тематика дипломных проектов (работ) представлена в Приложении Б.

Закрепление за выпускниками тем дипломных проектов (работ), назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом курирующего проректора Университета.

Порядок выполнения и защиты, требования к структуре, критерии оценивания дипломного проекта (работы), как и требования к проведению демонстрационного экзамена, прописаны в отдельном локальном нормативном акте, регламентирующем порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, и размещенном на официальном сайте университета в разделе «Сведения об образовательной организации» – подраздел «Документы» (<https://bspu.ru/index.php/sveden/document>). Смотреть п.4, п.5, п.7, приложения А, Ж-Л.

## Приложение

## Приложение А

### Комплект оценочной документации

<b>Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования</b>	43.02.14 Гостиничное дело
<b>Наименование квалификации (наименование направленности)</b>	Специалист по гостеприимству

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Минпросвещения России 09.12.2016 № 1552
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.14-1-2026

Продолжительности ДЭ – 3 часа.

Структура КОД включает:

1. перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания;
2. примерный план застройки площадки ДЭ;
3. требования к составу экспертных групп;
4. инструкции по технике безопасности;
5. образец задания.

### Критерии оценивания демонстрационного экзамена

№ п/п	Вид деятельности /Вид профессиональной деятельности	Критерий оценивания	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	3,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00

2	<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	11,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	2,00
		Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	2,00
		Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	2,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
Итого			50,00

## **Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания**

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания в зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлен в таблице.

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.

<b>1. Зоны площадки</b>						
<b>Наименование зоны площадки</b>				<b>Код зоны площадки</b>		
Рабочее место участника				А		
Общая зона				Б		
Рабочее место экспертов / Главного эксперта				В		
<b>2. Инфраструктура рабочего места участника ДЭ</b>						
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На 1 раб. место/На 1 участника)	Количество	Единица измерения
<b>Перечень оборудования</b>						
1.	Стол	На усмотрение организатора	31.01.12	На 1 раб. место	1	шт
2.	Стул	На усмотрение организатора	31.01.11	На 1 раб. место	1	шт

3.	Персональный компьютер в сборе / ноутбук / моноблок	На усмотрение образовательной организации	26.20.11	На 1 раб. место	1	шт
----	---	---	----------	-----------------	---	----

**Перечень инструментов**

1.	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	На 1 раб. место	1	шт
2.	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров	58.29.1	На 1 раб. место	1	шт
3.	USB-накопитель (флеш-диск)	Не менее 2 GB (позиция необходима при отсутствии сетевого доступа главного эксперта к персональным компьютерам (рабочим местам) участников и удаленного вывода на печать выполненных работ участников)	26.20.21	На 1 раб. место	1	шт

**Перечень расходных материалов**

1.	Бумага офисная	На усмотрение образовательной организации	17.12.14	На 1 раб. место	4	лист
2.	Ручка шариковая	На усмотрение образовательной организации	32.99.12	На 1 раб. место	1	шт

**Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности**

1.	Не требуется	-	-	-	-	-
----	--------------	---	---	---	---	---

**3. Инфраструктура общего (коллективного) пользования участниками ДЭ**

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На кол-во участников /На кол-во раб. мест/ На всю площадку)	Количество мест/ участников	Количество	Единица измерения

**Перечень оборудования**

1.	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШxГxВ) 2200x600x1200	31.01.12	На кол-во раб. мест	8	1	шт
2.	Персональный компьютер в сборе / ноутбук / моноблок	На усмотрение образовательной организации	26.20.11	На кол-во раб. мест	8	1	шт
3.	Многофункциональное устройство / принтер	На усмотрение образовательной организации	26.20.18	На кол-во раб. мест	8	1	шт
4.	Комплект оборудования для демонстрации	На усмотрение образовательной организации	32.99.53	На всю площадку	8	1	шт

**Перечень инструментов**

1.	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров	58.29.1	На кол-во раб. мест	8	1	шт
2.	Телефон	Имитация	26.30.23	На кол-во раб. мест	8	1	шт
3.	Денежный кассовый ящик	Минимум 5 отделений	22.22.13	На кол-во раб. мест	8	1	шт
4.	Бокс для подвесных папок	Для папок размера А4	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	шт
5.	Подвесная папка/регистратура	Размер А4	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	25	шт
6.	Мини-сейф	Высота: 170мм, Глубина: 230мм, Ширина: 260мм	25.99.21	На кол-во раб. мест	8	1	шт
7.	Терминал для платежных карт	Имитация	26.20.12	На кол-во раб. мест	8	1	шт
8.	Энкодер для магнитных карт	Имитация	26.20.12	На кол-во раб. мест	8	1	шт

9.	Детектор денежных купюр	Просмотровый или автоматический	26.51.41	На кол-во раб. мест	8	1	шт
10.	Часы настенные	На усмотрение образовательной организации (диаметр не менее 28 см)	26.52.14	На кол-во раб. мест	8	5	шт
11.	Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Tokyu, Moscow, город проведения	Размер таблички 20x7 см	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	1	шт
12.	Подставка для визиток	Пластиковая прозрачная	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	шт
13.	Ключ карта магнитная	Имитация, из пластика или картона на усмотрение организатора	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	6	шт
14.	Лотки для бумаг	Горизонтальные или вертикальные лотки для хранения и сортировки документов и папок из полистирола	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	3	шт
15.	Органайзер для канцтоваров	Подставка для канцелярских принадлежностей, органайзер настольный	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	шт
16.	Держатель для ручки	По стилю и цвету гармонирующий со стойкой	32.99.14	На кол-во раб. мест	8	1	шт
17.	Платформа/подставка для участника (при наличии участника не выше 155 см)	Длина не менее 1 м., ширина не менее 60 см., высота от 15 до 25 см	16.29.14	На кол-во раб. мест	8	1	шт
18.	Оборудование для отсчёта времени	На усмотрение образовательной организации	26.52.28	На кол-во раб. мест	8	1	шт

19.	Мусорная корзина с мешками для мусора в комплекте	Офисная, на усмотрение образовательной организации. мешки для мусора 35 л, рулон	22.22.13	На всю площадку	-	2	шт
-----	---	--	----------	-----------------	---	---	----

**Перечень расходных материалов**

1.	Бумага офисная	На усмотрение образовательной организации	17.12.14	На кол-во раб. мест	8	1	пач
2.	Блок для записей	Блок-кубик 90x90x90 мм для записей выполнен из белой офсетной бумаги	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	1	шт
3.	Стикеры	Бумага для заметок с клейким краем	17.29.11	На кол-во раб. мест	8	1	шт
4.	Коробка скрепок	Скрепки из стали, модель на усмотрение организатора	25.99.23	На кол-во раб. мест	8	2	шт
5.	Кейхолдер/гостевая карта	Плотная бумага, карман для карты-ключа	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	4	шт
6.	Набор имитационных денежных купюр	Купюры достоинством 5000, 1000, 500, 100, 50. Каждая купюра имеет надпись: «Не является платежным средством»	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	1	шт
7.	Ножницы канцелярские	Ножницы канцелярские с пластиковой ручкой	25.71.11.12 0	На кол-во раб. мест	8	1	шт
8.	Скобы для степлера	На усмотрение ОО	25.93.14	На кол-во раб. мест	8	2	шт
9.	Подушка для смачивания пальцев	На усмотрение образовательной организации	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	шт
10.	Степлер	На усмотрение ОО	25.99.23	На кол-во раб. мест	8	2	шт

Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности							
№	Наименование	Требования не менее, чем по приказу Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 24 августа 2021 г. № 794-ст, в части ГОСТ Р 51057 Техника пожарная. Огнетушители переносные. Общие технические требования	Наименование	На всю площадку	Количество	Единица измерения	Наименование
1.	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Требования не менее, чем по приказу Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 24 августа 2021 г. № 794-ст, в части ГОСТ Р 51057 Техника пожарная. Огнетушители переносные. Общие технические требования	28.29.22	На всю площадку	-	2	шт
2.	Набор первой медицинской помощи	Оснащение не менее, чем по приказу Минздрава РФ от 24 мая 2024 г. № 262н «Об утверждении требований к комплектации аптечки для оказания работниками первой помощи пострадавшим с применением медицинских изделий»	21.20.24	На всю площадку	-	2	шт
4. Инфраструктура рабочего места главного эксперта ДЭ							
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Наименование	Наименование	Количество	Единица измерения	Наименование
Перечень оборудования							
1.	Персональный компьютер в сборе / ноутбук / моноблок	На усмотрение образовательной организации	Наименование	ОКПД-2	26.20.11	1	шт
2.	Стол	На усмотрение образовательной организации	Наименование	Наименование	31.01.12	1	шт

3.	Стул	На усмотрение образовательной организации	31.01.11	1	шт
4.	Стеллаж для хранения документов	На усмотрение образовательной организации	31.01.12	1	шт
5.	Многофункциональное устройство / принтер	На усмотрение образовательной организации	26.20.18	1	шт

**Перечень инструментов**

1.	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	1	шт
2.	USB-накопитель (флеш-диск)	не менее 2Гб	26.20.21	1	шт

**Перечень расходных материалов**

1.	Бумага офисная	На усмотрение образовательной организации	17.12.14	4	пач
2.	Коробка скрепок	Скрепки из стали, модель на усмотрение организатора	25.99.23	1	шт
3.	Файл-вкладыш с перфорацией, упаковка	А4	17.23.13	1	шт
4.	Ручка шариковая	На усмотрение образовательной организации	32.99.2	1	шт
5.	Катридж для МФУ (дополнительный)	Соответствующий модели МФУ	26.20.18	1	шт

**Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности**

1.	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Требования не менее, чем по приказу Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 24 августа 2021 г. № 794-ст, в части ГОСТ Р 51057 Техника пожарная. Огнетушители переносные. Общие технические требования	28.29.22	1	шт
2.	Мусорная корзина	Офисная, размер на усмотрение образовательной организации	22.22.13	1	шт

3.	Мусорные мешки	На усмотрение образовательной организации	22.22.11	1	шт
----	----------------	---	----------	---	----

#### 5. Инфраструктура рабочего места членов экспертной группы

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На 1 эксперта/ На кол-во экспертов/ На всех экспертов)	Количество экспертов	Количество	Единица измерения
---	--------------	---	--------	---	----------------------	------------	-------------------

#### Перечень оборудования

1.	Стол	На усмотрение образовательной организации	31.01.12	На 1 эксперта	-	1	шт
2.	Стул	На усмотрение образовательной организации	31.01.11	На 1 эксперта	-	1	шт

#### Перечень инструментов

1.	Не требуется	-	-	-	-	-	-
----	--------------	---	---	---	---	---	---

#### Перечень расходных материалов

1.	Ручка шариковая	На усмотрение образовательной организации	32.99.12	На 1 эксперта	-	1	шт
2.	Карандаш	На усмотрение образовательной организации	32.99.15	На 1 эксперта	-	1	шт
3.	Ластик	На усмотрение образовательной организации	22.19.73	На всех экспертов	-	1	шт
4.	Коробка скрепок	Скрепки из стали, модель на усмотрение организатора	25.99.23	На всех экспертов	-	1	шт

#### Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности

1.	Не требуется	-	-	-	-	-	-
----	--------------	---	---	---	---	---	---

#### 6. Дополнительные технические характеристики и описания площадки

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики

### 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.

Кол-во рабочих мест в ЦПДЭ	Минимальное количество экспертов (без учета ГЭ) <sup>1</sup>	Рекомендуемое количество экспертов (без учета ГЭ) <sup>2</sup>
1	2	3
2	2	3
3	2	3
4	2	3
5	2	3
6	2	3
7	2	3
8	2	3
9	4	6
10	4	6
11	4	6
12	4	6
13	4	6
14	4	6
15	4	6
16	4	6
17	6	9
18	6	9
19	6	9
20	6	9
21	6	9
22	6	9
23	6	9
24	6	9
25	8	12

<sup>1</sup> количество экспертов, без которого невозможно запустить проведение ДЭ

<sup>2</sup> количество экспертов для комфортной работы в ЦПДЭ, с учетом понимания их задач

Увеличение числа рекомендуемых экспертов обусловлено: - особенности проведения оценки процесса, а не итогового продукта.

#### **Инструкция по технике безопасности**

1. Общие требования по технике безопасности. Требования по технике безопасности и охране труда разработаны согласно постановлению Главного Государственного санитарного врача Российской Федерации "Об утверждении санитарных правил СП 2.4. 3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи" №28 от 28.09.2020 г. и постановлению Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 №2 "Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды

обитания".

К самостоятельному выполнению экзаменационных заданий допускаются участники: имеющие необходимые навыки по эксплуатации оборудования;

не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

2. Требования по технике безопасности перед началом работы. Перед началом работы участник должен убедиться в рабочем состоянии оборудования (электрических приборов)

3. Требования по технике безопасности во время работы. В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения демонстрационного экзамена, участник обязан:

четко соблюдать инструкции по эксплуатации электрических приборов:

не использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;

не оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами;

не пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями и другими неисправными электрическими приборами.

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

4. Требования по технике безопасности в аварийных ситуациях.

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

На площадках (зона А и зона Б), а также рабочей зоне Главного эксперта (В) находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы. В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляется главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для завершения выполнения задания.

5. Требования по технике безопасности по окончании работы.

6. По окончании работы рабочее место должно быть приведено в первоначальный вид.

#### **Организационные требования:**

1. Технический эксперт вносит необходимые дополнения в инструкцию по технике безопасности и охране труда (далее – Инструкция) с учетом особенностей ЦПДЭ. Дополнения необходимо оформить не позднее подготовительного дня перед началом экзамена. Инструкция должна включать следующие аспекты:

- специфические операции и виды работ, выполняемые на конкретном оборудовании, с указанием его марок;

- особенности расположения эвакуационных выходов;

- расположение санитарных комнат;

- иные важные моменты, которые не были включены в базовую инструкцию КОД.

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

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

### Образец задания

Задание ДЭ представляет собой сочетание модулей в зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ. Продолжительность выполнения каждого модуля задания представлена в таблице.

Модули	Вид деятельности / Вид профессиональной деятельности	Продолжительность выполнения Модуля / совокупности Модулей и общее время на выполнение задания
		ГИА ДЭ БУ
Модуль 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 30 мин.
Модуль 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 10 мин.
Модуль 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 10 мин.
Модуль 4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	0 ч. 40 мин.
Модуль 5	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 ч. 15 мин.
Модуль 6	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 ч. 30 мин.
Модуль 7	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	0 ч. 45 мин.
Максимальная продолжительность демонстрационного экзамена:		3 ч. 00 мин.

## Образец задания для ГИА ДЭ БУ

### Модуль 1. Планирование потребности в персонале службы: составление расписания на неделю для сотрудников службы приема и размещения, соответствующее требованиям, указанным в служебной записке менеджера

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

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

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения.

Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно. Количество строк можно увеличить по необходимости

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий), либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. Во втором случае результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Инструкции для ГЭ: Участники выполняют задание на площадке для письменных заданий. Модуль 1 выполняется либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. В этом случае результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения задания техническому эксперту. Задание распечатывается на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

На площадке необходимо присутствие волонтера в течение всего времени выполнения письменных заданий участниками ДЭ.

## **Модуль 2. Организация процесса работы службы приема и размещения: выполнение процедуры заселения гостя на иностранном языке с использованием автоматизированной системы управления**

Выполнить процедуру заселения гостя на иностранном языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется в общей зоне (за стойкой администратора службы приема и размещения). Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается. Необходимые приложения:

Прил\_2\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-M2.docx

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-M2.docx

Инструкции для ГЭ: Для выполнения устного задания Модуля необходимо присутствие волонтера, подготовку которого осуществляет ГЭ с помощью подробного сценария (Приложение) и памятки.

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

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

Сценарий в Приложении к Модулю 2 представлен на иностранном (английском(Прил\_1)/немецком(Прил\_2))\* языке для обучающихся, в обучении которых программой было предусмотрено изучение профессионального иностранного (английского/немецкого) языка в рамках профессиональных модулей. \* Сценарий может быть представлен на любом другом международном языке по запросу регионов, в случае если этот язык изучался обучающимися в рамках профессиональных модулей.

## **Модуль 3. Организация процесса работы службы приема и размещения: выполнение процедуры выселения гостя с использованием автоматизированной системы управления**

Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется в общей зоне (за стойкой администратора службы приема и размещения). Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается. Необходимые приложения:

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-M3.docx

Инструкции для ГЭ: Для выполнения устного задания Модуля необходимо присутствие волонтера, подготовку которого осуществляет ГЭ с помощью подробного сценария (Приложение) и памятки.

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

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

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

-гостю иметь при себе реквизит (банковская карта).

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

Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Для выполнения задания в предложенной в приложении таблице необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.

Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий), либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. В этом случае результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

Необходимые приложения:

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-М4.docx

Инструкции для ГЭ: Участники выполняют задание на площадке для письменных заданий. Модуль 4 выполняется либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. В этом случае результат сохраняется на персональный 42 USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения задания техническому эксперту. Задание распечатывается на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

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

Выполнить процедуру бронирования в АСУ по письменной заявке на иностранном языке. Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий). Заявка на бронирование прилагается. Форму предъявления результата определяет Главный эксперт в зависимости от возможностей АСУ.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

Необходимые приложения:

Прил\_2\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-М5.docx

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-М5.docx

Инструкции для ГЭ: Текст письма в Приложении к Модулю 5 представлен на иностранном (английском (Прил\_1)/немецком (Прил\_2))\* языке для обучающихся, в обучении которых программой было предусмотрено изучение профессионального иностранного (английского/немецкого) языка в рамках профессиональных модулей. \*Текст 43 письма может быть представлен на любом другом международном языке по запросу регионов, в случае если этот язык изучался обучающимися в рамках профессиональных модулей.

При формировании брони в АСУ следует дополнить фамилию заказчика своей фамилией для идентификации выполненного бронирования участниками ДЭ.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. Задания распечатываются на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

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

Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий). Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования, а также таблица категорий номеров и цен прилагаются.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. Необходимые приложения:

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-М6.docx

Инструкции для ГЭ: Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо.

Участники ДЭ, согласно задания, работают в текстовом редакторе, дают пояснения и комментарии в формате рецензирования.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

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

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее КП) отеля «Летний Бриз», номерной фонд которого – 70 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей КП по сравнению с заданными показателями Бюджета. Задание выполняется на рабочем месте участника (на площадке для выполнения письменных заданий). Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. 45 Необходимые приложения:

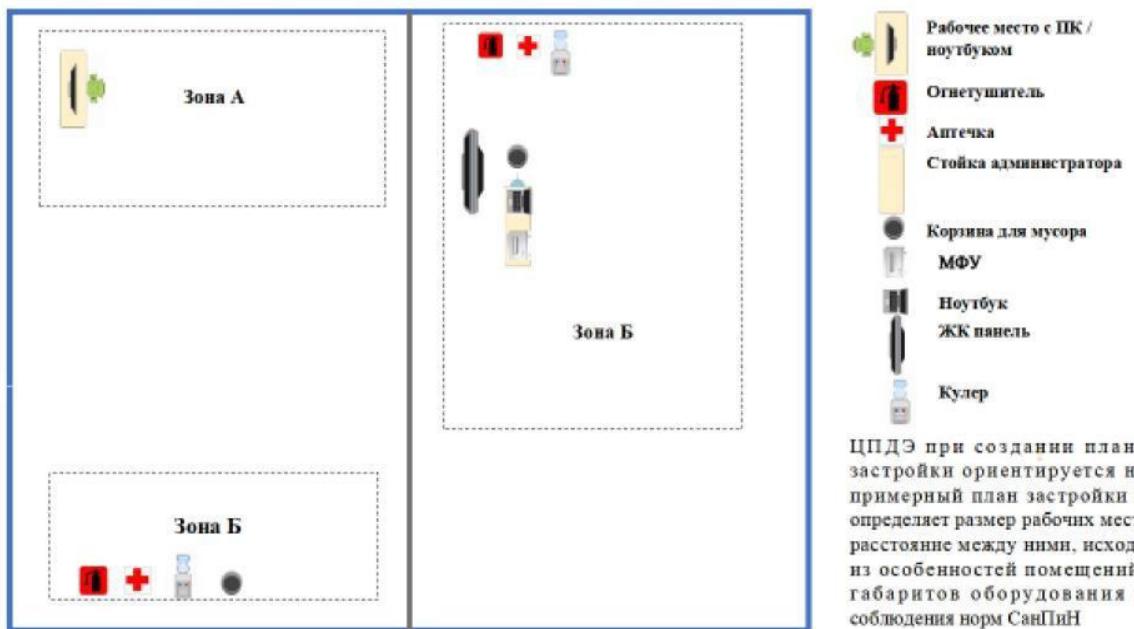
Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.14-1-2026-М7.docx

Инструкции для ГЭ: Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц.

Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. Задания распечатываются на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником

## Примерный план застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА

### Примерный план застройки площадки ДЭ ГИА БУ КОД 43.02.14-1-2026



ЦПДЭ при создании плана застройки ориентируется на примерный план застройки и определяет размер рабочих мест, расстояние между ними, исходя из особенностей помещений, габаритов оборудования и соблюдения норм СанПиН

**Примерная тематика дипломного проекта (работы)**

1. Способы повышения конкурентоспособности гостиницы.
2. Организация работы служб приема, регистрации и размещения гостей.
3. Особенности организации различных видов уборочных работ в гостиницах.
4. Мотивация персонала как залог успешной работы гостиничного предприятия.
5. Организация обслуживания иностранных гостей в гостиницах г. Уфа.
6. Совершенствование системы организации обслуживания в гостинице.
7. Формирование и продвижение имиджа гостиницы.
8. Брендинг гостиничных продуктов и услуг.
9. Организация отдыха и развлечений гостей в гостинице.
10. Совершенствование структуры управления персоналом гостиницы.
11. Управление маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Продвижение гостиничных услуг.
13. Управление номерным фондом гостиничного предприятия.
14. Служба Хаузкипинг в гостинице и способы совершенствования ее работы.
15. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства.
16. Технологии и методы продаж гостиничных услуг.
17. Разработка и оптимизация ассортимента услуг в гостинице.
18. Виды, способы и системы бронирования гостиничных услуг.
19. Особенности управления качеством гостиничных услуг.
20. Обеспечение безопасности в гостинице.
21. Роль средств индивидуального пользования в повышении привлекательности гостиничного продукта.
22. Формирование эффективной системы взаимоотношений с клиентами в гостинице.
23. Особенности организации работы службы питания в гостиничных предприятиях.
24. Разработка социально-психологических аспектов управления и их совершенствование на примере гостиничного предприятия.
25. Потребности клиента и факторы, влияющие на процесс покупки гостиничного продукта.
26. Роль мягкого инвентаря в отеле.
27. Культура служебных отношений в гостиничном сервисе как необходимое условие профессиональной деятельности работников индустрии гостеприимства.
28. Особенности приема и размещения гостей с домашними животными в гостинице.
29. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиницы.
30. Совершенствование ресторанных сервисов в гостиницах.
31. Технология предоставления питания по системе «Шведский стол».
32. Гостиничный текстиль: критерии подбора и предъявляемые требования.
33. Особенности организации работы с ВИП гостями в гостиницах г. Уфа.
34. Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии.
35. Совершенствование организации предоставления дополнительных услуг в гостинице.
36. Организация и особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями в гостинице.