

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 15.11.2021 12:20:13

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Курский государственный университет»**

**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

## **ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Специальность

**43.02.14 Гостиничное дело**



Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования – программам подготовки специалистов среднего звена в ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» (протокол ученого совета КГУ от 30.08.2021 г. № 1).

Авторы/составители:

преподаватель  
(должность, ученая степень и ученое звание)

Т.В.Бысова  
(инициалы, фамилия)

преподаватель  
(должность, ученая степень и ученое звание)

Ж.В.Косинова  
(инициалы, фамилия)

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена на заседании ПЦК общеобразовательных дисциплин, технологии и сервиса (протокол от 25.06.2021 г. № 11) и Совете колледжа (протокол от 28.06.2021 г. №11)

Председатель ПЦК

  
(подпись)

В.И.Негребецкая  
(инициалы, фамилия)


Директор

  
(подпись)

М.А. Хмелевская  
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель ГЭК

  
(подпись)

Т.В. Беспяткина  
(инициалы, фамилия)

30.09.2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

I.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
1.1.	Цель государственной итоговой аттестации.....	4
1.2.	Задачи государственной итоговой аттестации.....	4
1.3.	Виды профессиональной деятельности выпускников.....	4
1.4.	Компетенции выпускника, формируемые в результате освоения ОП СПО .....	5
II.	СТРУКТУРА И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	17
2.1.	Структура и объем государственной итоговой аттестации .....	17
2.2.	Сроки проведения государственной итоговой аттестации.....	17
2.3.	Создание государственной экзаменационной комиссии.....	17
2.4.	Организация процедуры демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации.....	18
2.5.	Методика перевода результатов демонстрационного экзамена в оцен- ку.....	19
III.	СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТА- ЦИИ .....	20
3.1.	Определение темы дипломной работы.....	20
3.2.	Требования к объему, структуре и содержанию дипломных работ.....	24
3.3.	Порядок выполнения дипломной работы.....	25
3.4.	Оценка результатов ГИА.....	30
IV	ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОСТРА- ЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА У ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ИНВАЛИДНО- СТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВО- ВЬЯ.....	36
V	ПОРЯДОК ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ.....	37

# **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

## **1.1. Цель государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация обучающихся (далее – ГИА) является обязательной и проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (далее – ОП СПО ППСЗ) требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утвержденного приказом Минобрнауки России от 09 декабря 2016 г №1552) (далее – ФГОС СПО).

## **1.2. Задачи государственной итоговой аттестации**

Основными задачами ГИА являются:

- комплексная оценка уровня освоения образовательной программы, компетенций выпускника и соответствия результатов освоения образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта;
- систематизация и закрепление знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач;
- определение уровня подготовки выпускников современным требованиям рынка труда;
- разработка рекомендаций и предложений по совершенствованию подготовки выпускников по специальности.

Задачи программы государственной итоговой аттестации:

1. Определить перечень общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС, оцениваемых в процессе ГИА.
2. Определить требования к формам проведения ГИА выпускников и их содержание.
3. Установить взаимосвязь между формой ГИА и оцениваемыми компетенциями.

## **1.3. Виды профессиональной деятельности выпускников**

Выпускник, освоивший образовательную программу среднего профессионального образования программу подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело готов к следующим видам деятельности:

- бронирование гостиничных услуг;
- прием, размещение и выписка гостей;
- организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- продажи гостиничного продукта;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

#### 1.4. Компетенции выпускника, формируемые в результате освоения ОП СПО ПШССЗ

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения <sup>1</sup>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> 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; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы 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; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной	<p><b>Умения:</b> 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</p>

<sup>1</sup> Приведенные знания и умения имеют рекомендательный характер и могут быть скорректированы в зависимости от профессии (специальности)

	деятельности	<b>Знания:</b> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		<b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		<b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	<b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности), применять стандарты антикоррупционного поведения
		<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

	эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	<p><b>Умения:</b> 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 (специальности)</p> <p><b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения</p>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p><b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<p><b>Умения:</b> 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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<b>Умения:</b> 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
		<b>Знание:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
		<p><b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><b>Знания:</b> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>
	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и	<b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформ-



	стандартами гостиницы	<p>ления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p><b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p><b>Знания:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p><b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p><b>Знания:</b> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>
Организация и контроль текущей деятельностью	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материаль-	<b>Практический опыт:</b> планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

сти сотрудников службы питания	ных ресурсах и персонале	<p><b>Умения:</b> осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p>
		<p><b>Знания:</b> задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p>
		<p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>
		<p><b>Умения:</b> анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p>
		<p><b>Знания:</b> технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания</p>

		<p>ния; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p>
	<p><i>ПК 2.3.</i> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p> <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p> <p><b>Знания:</b> критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p><i>ПК 3.1.</i> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p><b>Знания:</b> структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
	<p><i>ПК 3.2.</i> Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>

		<p><b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>
		<p><b>Знания:</b> задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
	<p><i>ПК 3.3.</i> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p><b>Знания:</b> принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; пра-</p>

		вила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	<i>ПК 4.1.</i> Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
		<b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;
		<b>Знания:</b> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;
	<i>ПК 4.2.</i> Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<b>Практический опыт:</b> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
		<b>Умения:</b> осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
		<b>Знания:</b> способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации;

		<p>способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методика проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p>
	<p><i>ПК 4.3.</i> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p><b>Знания:</b> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>
<p>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)</p>	<p><i>ПК 5.1.</i> Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p><b>Практический опыт:</b> встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>

		<p><b>Умения:</b> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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><b>Знания:</b> правила приема и 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;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>
	<p>ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p><b>Практический опыт:</b> выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;</p> <p>прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</p> <p>внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</p>

		<p>проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>
		<p><b>Умения:</b> хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
		<p><b>Знания:</b> правила приема и 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; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>
	<p>ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p><b>Практический опыт:</b> проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p><b>Знания:</b> правила приема и 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; принципы работы специализированных про-</p>



## **II. СТРУКТУРА И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **2.1. Структура и объем государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы, которая выполняется в виде дипломной работы (дипломного проекта) и демонстрационного экзамена.

Структура ГИА включает:

- подготовку к ВКР и демонстрационному экзамену;
- защиту ВКР;
- демонстрационный экзамен.

Объем ГИА составляет 6 нед. В указанный объем входит подготовка ВКР- 4 недели, защита ВКР, демонстрационный экзамен – 2 недели.

Государственная итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися ОП СПО ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям ФГОС СПО.

К проведению государственной итоговой аттестации по ОП СПО ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело привлекаются представители работодателей или их объединений.

Программа государственной итоговой аттестации доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала проведения процедур.

### **2.2. Сроки проведения государственной итоговой аттестации**

ГИА проводится в соответствии с учебным планом и календарным учебным графиком по специальности 43.02.14 Гостиничное дело с 15 по 28 июня.

### **2.3. Создание государственной экзаменационной комиссии**

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Государственные экзаменационные комиссии создаются образовательной организацией по ОП СПО ППСЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, реализуемой образовательной организацией, и формируются из числа педагогических работников образовательной организации, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся обучающиеся.

Для проведения демонстрационного экзамена при государственной экзаменационной комиссии образовательная организация создает экспертную группу (группы), которую возглавляет главный эксперт (главные эксперты).

При проведении демонстрационного экзамена в состав государственной экзаменационной комиссии входят также эксперты союза из состава экспертной группы.

Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается распорядительным актом образовательной организации.

Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность государственной экзаменационной комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам, участвует в обсуждении программы государственной итоговой аттестации.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) учредителем образовательной организации по представлению образовательной организации.

Председатель государственной экзаменационной комиссии по решению образовательной организации и при условии наличия соответствующего сертификата Ворлдскиллс может быть предложен в союз для выполнения функций главного эксперта на площадке проведения демонстрационного экзамена.

## **2.4 Организация процедуры демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации**

Обеспечение проведения государственной итоговой аттестации по ОП СПО ППСЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело осуществляется образовательной организацией.

Длительность проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования определяется ФГОС СПО. Часы учебного плана (календарного графика), отводимые на государственную итоговую аттестацию, определяются применительно к нагрузке обучающегося. В структуре времени, отводимого ФГОС СПО по программе подготовки специалиста среднего звена на государственную итоговую аттестацию, образовательная организация самостоятельно опреде-

ляет график проведения демонстрационного экзамена наряду с подготовкой и защитой дипломной работы (дипломного проекта).

Образовательная организация обеспечивает проведение предварительного инструктажа студентов непосредственно в месте проведения демонстрационного экзамена.

В ходе проведения демонстрационного экзамена в составе государственной итоговой аттестации председатель и члены государственной экзаменационной комиссии присутствуют на демонстрационном экзамене.

По результатам государственной итоговой аттестации, проводимой с применением механизма демонстрационного экзамена, выпускник имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами.

Состав апелляционной комиссии утверждается образовательной организацией одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии. На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

## **2.5 Методика перевода результатов демонстрационного экзамен в оценку**

Государственная итоговая аттестация обучающихся не может быть заменена оценкой уровня их подготовки на основе текущего контроля успеваемости и результатов промежуточной аттестации.

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

Результаты любой из форм государственной итоговой аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

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

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

Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 100%. Перевод баллов в оценку может быть осуществлен на основе таблицы N 1.

Таблица N 1

Оценка ГИА	"2"	"3"	"4"	"5"
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

Образовательная организация вправе разработать иную методику перевода или дополнить предложенную. Применяемая методика закрепляется локальными актами образовательной организации.

Результаты победителей и призеров чемпионатов профессионального мастерства, проводимых союзом либо международной организацией "WorldSkills International", осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, засчитываются в качестве оценки "отлично" по демонстрационному экзамену.

Условием учета результатов, полученных в конкурсных процедурах, является признанное образовательной организацией содержательное соответствие компетенции результатам освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО, а также отсутствие у студента академической задолженности. Перечень чемпионатов утвержден приказом союза.

### **III. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

#### **3.1. Определение темы дипломной работы**

Дипломная работа представляет собой выполненную обучающимся или несколькими обучающимися совместно работу, демонстрирующую уровень их подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности.

Цель выполнения дипломной работы состоит в систематизации, закреплении и расширении теоретических знаний по специальности и применении этих знаний при решении конкретных практических задач, развитии навыков ведения самостоятельной работы, овладении методикой исследования и эксперимента при решении разрабатываемых в дипломной работе проблем и вопросов в соответствии с ОП СПО ППССЗ.

Темы дипломных работ разрабатываются преподавателями професси-

онального цикла совместно со специалистами профильных предприятий или организаций, обсуждаются на заседании ПЦК общеобразовательных дисциплин, технологий и сервиса с участием председателя ГЭК, согласовываются на Совете колледжа.

Темы дипломных работ имеют практико-ориентированный характер и соответствуют содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в ОП СПО ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

- ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Тематика дипломной работы должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость, учитывать запросы работодателей, особенности развития региона, науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы.

При определении темы дипломной работы следует учитывать, что ее содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненного ранее обучающимся курсового проекта (работы), если он (она) выполнялся(лась) в рамках соответствующего профессионального модуля (в этом случае курсовой проект (работа) может быть использована в качестве раздела выпускной квалификационной работы);
- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

Количество предложенных тем должно превышать число студентов выпускаемой группы.

Студенту предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Выбор темы дипломной работы обучающимися осуществляется до начала производственной практики (преддипломной), что обусловлено необходимостью сбора практического материала в период ее прохождения.

### **Перечень примерных тем дипломных работ**

1. Служба безопасности гостиничного предприятия: задачи, функции, значение, организация деятельности

2. Особенности предоставления комплиментов клиентам предприятий гостиничного сервиса
3. Организация анимационного обслуживания семейных туристов гостиничного предприятия
4. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта
5. Организация транспортного обслуживания клиентов в предприятиях гостиничного сервиса
6. Организация ночного аудита в работе службы приема, размещения и выписки посетителей гостиничного предприятия
7. Организация контроля за работой персонала хозяйственной службы гостиницы
8. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (культурно-национальный, психологический, правовой и другие аспекты)
9. Технология предоставления лечебно-оздоровительных услуг для целевого сегмента посетителей гостиницы
10. Роль службы питания в функционировании гостиничного предприятия
11. Анализ современных технологий обслуживания проживающих с целью повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия
12. Оценка конкурентоспособности услуг гостиницы с целью повышения качества обслуживания
13. Формирование стандарта качества обслуживания клиентов гостиничного предприятия
14. Совершенствование деятельности службы бронирования гостиничных услуг
15. Гостеприимство как «секретный элемент» успешного обслуживания в гостиничном предприятии
16. Организация хранения личных вещей и ценностей проживающих в

гостиничном предприятии

17. Анализ организации обслуживания VIP персон в гостиничном бизнесе

18. Анализ социально-психологического климата в коллективе, как фактора повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия

19. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов в гостиничном предприятии

20. Использование аутсорсинга в гостиницах в контексте повышения качества обслуживания

21. Совершенствование фирменного стиля в индустрии гостеприимства

22. Анализ потребительской привлекательности гостиницы посредством использования современных информационных технологий

23. Анализ и совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия

24. Анализ современных методов продвижения услуг в службе питания гостиницы

25. Анализ маркетинговых инструментов для эффективного продвижения SPA в гостиничном комплексе

26. Мониторинг факторов маркетинговой среды гостиничного предприятия

27. Анализ и оптимизация системы продвижения гостиничного продукта

28. Анализ и пути совершенствования корпоративной культуры гостиничного предприятия

29. Совершенствование работы в MICE сегменте как наиболее эффективного инструмента организации деятельности гостиничного предприятия

30. Совершенствование организационной структуры управления гостиничного предприятия

31. Анализ и совершенствование конкурентоспособности в индустрии гостеприимства

32. Анализ и совершенствование маркетинговой деятельности в индустрии гостеприимства
33. Анализ ИТ – технологий, применяемых в гостинице и методы их совершенствования
34. Анализ ценовой политики гостиничного предприятия
35. Формирование лояльности клиентов в гостиничном бизнесе
36. Анализ коммуникационного процесса в организации, его значимость в повышении эффективности маркетинга и управления
37. Разработка мероприятий по развитию системы дополнительных услуг гостиничного предприятия
38. Оптимизация формирования спроса и сбытовой стратегии гостиничного предприятия
39. Анализ и совершенствование мотивации работников службы приема и размещения гостиницы
40. Анализ и пути совершенствования взаимодействия организации с внешними факторами маркетинговой среды гостиницы

### **3.2. Требования к объему, структуре и содержанию дипломной работы**

Дипломная работа состоит из теоретической и практической части. Теоретическая часть раскрывает теоретические аспекты изучаемого объекта и предмета. В ней содержится обзор и анализ литературных источников, нормативной базы по проблеме исследования.

Практическая часть может быть представлена методикой, расчетами, анализом экспериментальных данных, продуктом творческой деятельности в соответствии с видами профессиональной деятельности.

Структура и содержание дипломной работы определяются в зависимости от профиля специальности и, как правило, включают в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- теоретическую часть (Раздел 1);
- практическую часть (Раздел 2);
- заключение;



- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

**Во введении** выпускник обосновывает актуальность и практическую значимость выбранной темы, формулирует цель и задачи, объект и предмет дипломной работы, круг рассматриваемых проблем.

**Раздел 1** посвящается теоретическим аспектам изучаемого объекта и предмета дипломной работы. Он содержит обзор используемых источников информации, нормативной базы по теме дипломной работы. В этом разделе могут найти место статистические данные, построенные в таблицы и графики.

**Раздел 2** посвящается анализу практического материала, полученного во время производственной практики (преддипломной). В этом разделе содержится:

- анализ конкретного материала по избранной теме;
- описание выявленных проблем и тенденций развития объекта и предмета изучения на основе анализа конкретного материала по избранной теме;
- описание способов решения выявленных проблем.

В ходе анализа могут использоваться аналитические таблицы, расчеты, формулы, схемы, диаграммы и графики.

Важно обеспечить сохранение логической связи между разделами.

**Заключение** является завершающей частью дипломной работы, которая содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов.

**Список использованных источников** помещается в конце работы и отражает перечень источников, которые использовались при написании дипломной работы.

**В приложениях** размещаются дополнительные справочные материалы, имеющие вспомогательное значение (копии документов, выдержки из отчетных материалов, статистических данных, схемы, таблицы, диаграммы и т.п.).

Общий объём дипломной работы должен быть в пределах 35 - 50 страниц печатного текста (без приложений).

Примерное соотношение между отдельными частями работы следующее: введение 4-5 страниц, теоретическая часть (раздел 1) 12-14 страниц, практическая часть (раздел 2) 14-23 страницы, заключение 3-5 страниц.

Обязательным требованием к выполнению дипломной работы является самостоятельность выпускника в сборе, систематизации и анализе фактического материала, формулировании выводов и рекомендаций.

### **3.3. Порядок выполнения дипломной работы**

Перечень тем дипломных работ, закрепление их за студентами, назначение руководителей и консультантов по отдельным частям дипломной работы (экономическая, графическая, исследовательская, экспериментальная, опытная и т.п. части) осуществляются приказом ректора КГУ.

К каждому руководителю дипломной работы может быть одновременно прикреплено не более восьми выпускников.

Выбор тем осуществляется на групповом собрании, после чего обучающийся пишет заявление о закреплении за ним соответствующей темы дипломной работы.

По выбранному направлению исследования руководитель дипломной работы разрабатывает совместно с обучающимся индивидуальный план подготовки и выполнения выпускной квалификационной работы.

Индивидуальный план работы над дипломной работой должен содержать следующие этапы:

- работа с литературой - задачи, связанные с изучением теории и практики вопроса (составление списка литературы по проблеме исследования, разработка цели и задач исследования, определение предмета и объекта, выбор методов исследования на основе анализа данных литературных источников);

- разработка теоретического обоснования темы исследования - задачи, связанные с характеристикой объекта и предмета исследования, степени их изученности в соответствующей отрасли знания, их структурой, взаимосвязью и закономерностями развития, определение точек зрения авторов работ и выбор на основании этого концепции, теории, а также методических подходов для разработки констатирующего и формирующего экспериментов;

- проведение эксперимента - задачи, связанные с проведением эксперимента (обобщение опыта, сравнительный анализ состояния процесса, системы, с выделением общего и единичного; моделирование эксперимента, получение результатов эксперимента, обработка полученных результатов и их интерпретация);

- обобщение теории и практики по теме проведенного исследования - задачи, связанные с разработкой рекомендательного материала на основе результатов исследования, обобщением полученных научных и практических результатов (написание рекомендаций, формулирование общих выводов по работе, включающих оценку актуальности, новизны, научного и практического значения, перспектив дальнейшего развития исследования).

В обязанности руководителя дипломной работы входит:

- разработка задания на подготовку дипломной работы ;
- разработка совместно с обучающимися плана дипломной работы;
- оказание помощи обучающемуся в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения дипломной работы ;
- консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы ;

- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимых источников;
- контроль хода выполнения дипломной работы в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения руководителем и обучающимся хода работ;
- оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты дипломной работы;
- участие в предварительной защите дипломной работ;
- предоставление письменного отзыва на дипломную работу.

В соответствии с закрепленной за обучающимся темой дипломной работы, руководитель разрабатывает задание на выполнение выпускной квалификационной работы.

Задание на дипломную работу рассматривается ПЦК общеобразовательных дисциплин, технологии и сервиса, подписывается руководителем дипломной работы и утверждается директором колледжа.

В отдельных случаях допускается выполнение дипломной работы группой обучающихся. При этом задания выдаются каждому обучающемуся.

Задания представляют собой систему вопросов, обеспечивающих проверку подготовленности выпускников к конкретным видам профессиональной деятельности. Задания формируются таким образом, чтобы собрать необходимый материал для выполнения дипломной работы.

Задание на дипломную работу выдается обучающемуся не позднее, чем за две недели до начала производственной практики (преддипломной).

Задания на дипломную работу сопровождаются консультацией, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей выпускной квалификационной работы.

По завершении обучающимся подготовки дипломной работы руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает председателю ПЦК общеобразовательных дисциплин, технологии и сервиса не позднее, чем за 2 недели до защиты для получения права допуска к защите.

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

В обязанности консультанта дипломной работы входят:

- руководство разработкой индивидуального плана подготовки и выполнения дипломной работы в части содержания консультируемого вопроса;

- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы в части содержания консультируемого вопроса;
- контроль хода выполнения дипломной работы в части содержания консультируемого вопроса.

Часы консультирования входят в общие часы руководства дипломной работы и определяются в соответствии с нормами расчёта учебных поручений.

Обучающийся обязан:

- вести систематическую подготовительную работу с литературой и другими источниками информации;
- поддерживать связь с руководителем, регулярно информируя его о ходе работы;
- в установленные сроки отчитываться о выполнении задания;
- по мере написания разделов и подразделов работы показывать черновой текст руководителю и вносить необходимые исправления и изменения в соответствии с его замечаниями и рекомендациями;
- в установленный срок сдать готовую дипломную работу руководителю;
- в назначенный срок явиться на защиту с подготовленным текстом выступления.

Дипломная работа подлежат обязательному рецензированию.

Сформированная и оформленная в соответствии с предъявляемыми требованиями, дипломная работа передается на внешнее рецензирование экономическому субъекту, на материалах которой она выполнялась. Рецензентом является руководитель предприятия (организации), на базе которого студент проходил преддипломную практику и собирал материал для выполнения работы. Подпись рецензента заверяется печатью организации, в которой он работает.

Внешнее рецензирование дипломной работы проводится с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника.

Рецензенты дипломной работы определяются не позднее, чем за месяц до защиты.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заявленной теме и заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы,
- оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы;
- общую оценку качества выполнения дипломной работы.

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

Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается.

Председатель ПЦК общеобразовательных дисциплин, технологии и сервиса после ознакомления с отзывом руководителя и рецензией решает вопрос о допуске обучающегося к защите и передает дипломную работу в ГЭК.

После того, как работа допущена к защите, организуется процедура предварительной защиты. Предзащита дипломной работы является итоговой формой контроля за ходом выполнения выпускных квалификационных работ и проводится с целью выявления готовности выпускника к защите дипломной работы.

Защита дипломной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

К защите дипломной работы допускаются лица, завершившие полный курс обучения по ОПСПО ППСЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Программа ГИА, требования к дипломной работе, а также критерии оценки, доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

При подготовке к защите дипломной работы обучающийся пишет доклад (вступительное слово), готовит раздаточный материал (слайды, таблицы, графики, диаграммы) для членов комиссии. Содержание вступительного слова и раздаточного материала согласовывается с руководителем.

На защиту дипломной работы отводится до одного академического часа на одного обучающегося. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами ГЭК и, как правило, включает доклад обучающегося (не более 10 - 15 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал (электронную презентацию).

Электронная презентация в редакторе Power Point является иллюстративным материалом к докладу при защите дипломной работы и представляет собой совокупность слайдов, раскрывающих основное содержание дипломной работы, выполненной обучающимся.

Электронная презентация включает:

- титульный лист с указанием темы дипломной работы; Ф.И.О. студента; Ф.И.О. руководителя дипломной работы; Ф.И.О. рецензента дипломной работы - 1 слайд;

- результаты проведенного анализа исследуемой области, экономическое обоснование основных параметров и характеристик, трактовку полученных результатов в виде таблиц, графиков, диаграмм и схем, которые размещаются на отдельных слайдах и озаглавливаются – до 10 слайдов.

Слайды обязательно должны быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст.

Материал, используемый в докладе (презентации), должен строго соответствовать содержанию дипломной работы.

В докладе должны найти отражение:

- актуальность темы;
- цели и задачи дипломной работы;
- характеристика объекта и предмета исследования;
- содержательный анализ проблемы по разделам дипломной работы с привлечением демонстрационных материалов;
- результаты дипломной работы (новизна и практическая ее значимость), рекомендации и обоснование возможности их реализации в практике.

Внимание студента должно быть сосредоточено на собственных разработках. В свое выступление он не должен включать теоретические положения, заимствованные из нормативных или литературных источников, т.к. они не являются предметом защиты дипломной работы.

### 3.4. Оценка результатов ГИА

#### Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

Результаты освоения ОПСПО ППСЗ определяются приобретенными выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с видами профессиональной деятельности.

Оценка сформированности компетенций выпускников определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Показатели, критерии оценивания и шкала оценивания представлены в таблице.

<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>	<i>Оценка</i>
Актуальность темы, практическая значимость исследуемой проблемы. Соответствие целей и задач теме дипломной работы. Полнота литературного обзора.	<i>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:</i> – обоснована актуальность проблемы и темы дипломной работы, её практическая значимость; – определены объект, предмет, цель, задачи, методы исследования; – структура дипломной работы соответствует целям и задачам, содержание соответствует названию подразделов, части работы соразмерны; – выводы логичны, обоснованы, соответствуют целям, задачам и методам работы. В заключении указа-	<i>Отлично</i>

<p>Соответствие содержания теоретической части целям и задачам дипломной работы.</p> <p>Соответствие содержания практической части целям и задачам дипломной работы.</p> <p>Глубина раскрытия темы дипломной работы.</p> <p>Соответствие выводов целям и задачам дипломной работы.</p> <p>Практическое значение выводов, содержащихся в дипломной работе.</p> <p>Научность стиля и грамотность изложения дипломной работы.</p> <p>Соответствие структуры и объёма дипломной работы предъявляемым требованиям.</p>	<p>ны возможности внедрения результатов исследования в практику работы предприятия (организации);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– изучены основные теоретические (работы) источники, посвящённые проблеме дипломной работы, проведён их сравнительно-сопоставимый анализ, выделены основные теоретические подходы к решению проблемы;</li> <li>– практическая (исследовательская) часть соответствует целям и задачам дипломной работы, содержит глубокий анализ проблемы, критическую оценку деятельности предприятия (организации);</li> <li>– показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по исследуемой проблеме;</li> <li>– выдержаны требования ГОСТА к объёму и оформлению источников;</li> <li>– оформление дипломной работы соответствует предъявляемым требованиям;</li> <li>– объём дипломной работы составляет 35 -50 страниц компьютерного текста, выдержано соотношение частей дипломной работы;</li> <li>– отзыв руководителя и рецензия – положительные;</li> <li>– во время защиты дипломной работы выпускник показал уверенное владение материалом, свободное оперирование данными исследования, умение вести научную дискуссию, отстаивать свою позицию, чётко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы, признавать возможные недочёты. Презентация по теме дипломной работы отвечает предъявляемым требованиям.</li> </ul>	
<p>Соответствие оформления дипломной работы предъявляемым требованиям.</p> <p>Соответствие презентации содержанию дипломной работы.</p> <p>Свободное владение содержанием работы.</p> <p>Аргументированность ответов на вопросы.</p> <p>Соблюдение регламента.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– в основном определена актуальность проблемы, практическая значимость темы дипломных работ дипломной работы;</li> <li>– определены объект, предмет, цель, задачи, методы исследования;</li> <li>– структура дипломной работы соответствует целям и задачам, содержание соответствует названию подразделов, имеется некоторая несоразмерность частей работы;</li> <li>– выводы логичны, в целом обоснованы, соответствуют целям, задачам и методам работы.</li> <li>– изучена большая часть основных теоретических (работы) источников, посвящённых проблеме ВКР, проведён их сравнительно-сопоставимый анализ, выделены основные теоретические подходы к решению проблемы, определена и обоснована собственная позиция автора;</li> <li>– практическая (исследовательская) часть соответ-</li> </ul>	<p><i>Хорошо</i></p>

	<p>ствуется целям и задачам дипломной работы, содержит достаточно подробный анализ проблемы, критическую оценку деятельности предприятия (организации);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– список использованных источников в достаточной степени отражает информацию, имеющуюся в литературе по теме исследования. В тексте имеются ссылки на литературные источники;</li> <li>– основные требования к оформлению работы в целом соблюдены, но имеются небольшие недочёты;</li> <li>– дипломная работа превышает рекомендуемый объём в теоретической части;</li> <li>– отзыв руководителя и рецензия – положительные;</li> <li>– во время защиты дипломной работы выпускник показал уверенное владение материалом, свободное оперирование данными исследования, умение вести научную дискуссию, отстаивать свою позицию, однако не даёт полных, аргументированных ответов на поставленные вопросы. Презентация по теме дипломной работы отвечает предъявляемым требованиям.</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><i>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– в основном определена актуальность проблемы, практическая значимость темы дипломной работы;</li> <li>– объект, предмет, цель, задачи, методы исследования сформулированы нечётко;</li> <li>– структура и содержание дипломной работы не всегда согласовано с темой и поставленными задачами;</li> <li>– имеются логические погрешности в выводах, их недостаточная обоснованность;</li> <li>– основные теоретические (работы) источники, посвящённые проблеме дипломной работы, изучены не полностью, теоретический анализ носит описательный характер, отсутствует собственная позиция автора;</li> <li>– практическая (исследовательская) часть содержит поверхностный анализ исследуемой проблемы, недостаточную критическую оценку деятельности предприятия (организации);</li> <li>– имеются нарушения в оформлении библиографического списка, отбор источников недостаточно обоснован. В тексте имеются ссылки на литературные источники;</li> <li>– нарушен ряд требований к оформлению дипломной работы;</li> <li>– дипломная работа меньше рекомендованного объёма, как в теоретической, так и в практической части;</li> <li>– в положительных отзыве и рецензии содержатся замечания по содержанию работы;</li> <li>– во время защиты дипломной работы выпускник показал неуверенное владение материалом, неумение</li> </ul>	<p><i>Удовлетворительно</i></p>



	отстаивать свою позицию, затруднения в ответах на вопросы членов ГЭК. Презентация по теме дипломной работы не отвечает предъявляемым требованиям.	
	<p><i>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность исследования не обоснована;</li> <li>– не соотносятся объект и предмет, цели и задачи, методы исследования;</li> <li>– структура дипломной работы не адекватна поставленным задачам;</li> <li>– выводы носят декларативный характер;</li> <li>– основные теоретические (работы) источники, посвящённые проблеме дипломной работы не изучены, отсутствует анализ источников, работа носит преимущественно реферативный характер;</li> <li>– практическая (исследовательская) часть не содержит анализа исследуемой проблемы, критической оценки деятельности предприятия (организации);</li> <li>– имеются нарушения в оформлении библиографического списка, отбор источников свидетельствует о слабой изученности проблемы;</li> <li>– допущены существенные нарушения требований к оформлению дипломной работы;</li> <li>– дипломная работа не соответствует требованиям по объёму;</li> <li>– в отзыве руководителя и рецензии имеются существенные критические замечания;</li> <li>– во время защиты дипломной работы выпускник показал неуверенное владение материалом, неумение отстаивать свою позицию, существенные ошибки в ответах на вопросы членов ГЭК, презентация к защите не подготовлена.</li> </ul>	<i>Неудовлетворительно</i>

### **Методика оценивания результатов ГИА**

Процедура оценивания результатов ГИА включает:

- оценку дипломной работы руководителем;
- оценку дипломной работы внешним рецензентом;
- оценку членов ГЭК за содержание работы и ее защиту, включая доклад, ответы на вопросы и замечания рецензента.

В ходе ГИА председатель, заместитель председателя и члены ГЭК заполняют индивидуальный лист оценки защиты выпускной квалификационной работы.

В индивидуальных листах оценки защиты выпускной квалификационной работы отражаются показатели оценивания содержания и защиты ди-

пломной работы. Каждый показатель оценивается по пятибалльной шкале с точностью до одного балла.

По окончании защиты дипломной работы, председатель, заместитель председателя и члены ГЭК определяют оценку результатов обучения (средний балл) путем вычисления средней арифметической двух интегральных баллов оценки: содержания ВКР и ее защиты с точностью до 1 балла.

### ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ЛИСТ ОЦЕНКИ ЗАЩИТЫ дипломной работы

Тема дипломной работы: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. выпускника \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_ дата защиты \_\_\_\_\_

Показатель	Оценка
<p><b>Содержание дипломной работы</b> <i>ОК 1- 11 ПК</i> <i>(в соответствии с темой)</i></p>	Соответствие темы дипломной работы содержанию одного или нескольких модулей. Выполнение дипломной работы свидетельствует об освоении студентом части профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС
	Соответствие содержания дипломной работы выбранной теме и заданию на дипломной работы (системность, логическая взаимосвязь всех частей работы друг с другом и более общей задачей, проблемой, определение объекта, предмета, целей, задач работы, методов исследования)
	Глубина проработки материала и соответствие используемых методов достижения результата поставленным целям и задачам дипломной работы
	Грамотный анализ результатов работы и формулирование выводов
	Актуальность/практическая значимость темы дипломной работы
	Целесообразность и полнота использования источников информации
	Степень самостоятельности автора в исследовании темы
	Соответствие требованиям к оформлению и объему дипломной работы
	Соразмерность (композиция) разделов и подразделов дипломной работы
	Наличие иллюстраций (таблиц, схем, графиков, рисунков, диаграмм), позволяющих наглядно раскрыть тему и представить результаты дипломной работы

	Качество выполнения иллюстраций (в соответствии с требованиями ГОСТов и внутренних документов)	
<b>Средний балл за содержание:</b>		
<b>Защита дипломной работы (доклад и ответы на вопросы)</b> <i>ОК 1- 11, ПК (в соответствии с темой)</i>	Структурированность доклада и соответствие его содержанию и результатам выполнения дипломной работы	
	Владение темой дипломной работы и качество (аргументированность) ответов на поставленные во время защиты вопросы	
	Владение научным стилем речи с применением профессиональных терминов	
	Соблюдение регламента защиты, общая культура студента	
	Наглядность, доступность и логичность представления результатов дипломной работы	
	Уровень подготовки презентации (владение информационно-коммуникационными технологиями)	
<b>Средний балл за защиту:</b>		
<b>Оценка дипломной работы. Итоговый (средний) балл</b> (уровень овладения студентом результатами обучения в соответствии с ФГОС – профессиональными и общими компетенциями):		

Член ГЭК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия и инициалы)

Для определения окончательной оценки результатов ГИА заполняется сводный оценочный лист результатов государственной итоговой аттестации, в котором указываются:

- оценки членов ГЭК, указанные в оценочных листах защиты дипломной работы;
- оценка рецензента, указанная в рецензии.
- оценка руководителя дипломной работы.

Итоговая оценка ГЭК («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») определяется как среднее арифметическое оценок членов ГЭК, рецензента и руководителя. Полученная оценка округляется до ближайшего целого значения. При значительных расхождениях в баллах между членами ГЭК оценка содержания дипломной работы и ее защиты определяется в результате закрытого обсуждения на заседаниях ГЭК. При равном числе голосов председатель ГЭК обладает правом решающего голоса.



**СВОДНЫЙ ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ  
результатов государственной итоговой аттестации**

Специальность \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

Ф.И. О. выпускника	Оценки ГЭК					Оценка рецензента ВКР	Оценка Руководителя ВКР	Итоговая оценка
	Ф.И.О. председателя ГЭК	Ф.И.О. заместителя председателя ГЭК	Ф.И.О. члена ГЭК	Ф.И.О. члена ГЭК	Ф.И.О. члена ГЭК			
1	2	3	4	5	6	7		8

Председатель ГЭК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия и инициалы)

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**V. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА У ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающиеся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее - лица с ОВЗ и инвалиды) сдают демонстрационный экзамен в соответствии с комплектами оценочной документации с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности) таких обучающихся.

При проведении демонстрационного экзамена обеспечивается соблюдение требований, закрепленных в [статье 79](#) "Организация получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья" Закона об образовании и [разделе V](#) Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г. N 968, определяющих Порядок проведения государ-

ственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ОВЗ и инвалидов.

При проведении демонстрационного экзамена для лиц с ОВЗ и инвалидов при необходимости надо предусмотреть возможность увеличения времени, отведенного на выполнение задания и организацию дополнительных перерывов, с учетом индивидуальных особенностей таких обучающихся.

Перечень оборудования, необходимого для выполнения задания демонстрационного экзамена, может корректироваться, исходя из требований к условиям труда лиц с ОВЗ и инвалидов.

## **V. ПОРЯДОК ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ**

По результатам государственной итоговой аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление 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 образовательной организации.

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 приказом ректора университета одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии.

Апелляционная комиссия формируется в количестве не менее пяти человек из числа преподавателей колледжа, имеющих высшую или первую квалификационную категорию, не входящих в данном учебном году в состав государственных экзаменационных комиссий. Председателем апелляционной комиссии является руководитель образовательной организации либо лицо, исполняющее обязанности руководителя на основании распорядительного акта образовательной организации.

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

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

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 пересдачей 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 и/или не повлияли на результат государственной 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 государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи с чем, протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные университетом.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите выпускной квалификационной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию выпускную квалификационную 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 экзаменационную 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 университета.