

П РА В И Т Е Л ь С Т В О С В Е Р Д Л О В С К О Й О Б Л А С Т И
М И Н И С Т Е Р С Т В О О Б Р А З О В А Н И Я И М О Л О Д Е Ж Н О Й П О Л И Т И К И С В Е Р Д Л О В С К О Й О Б Л А С Т И

Г О С У Д А Р С Т В Е Н Н О Е А В Т О Н О М Н О Е П Р О Ф Е С С И О Н А Л ь Н О Е О Б Р А З О В А Т Е Л ь Н О Е У Ч Р Е Ж Д Е Н И Е
С В Е Р Д Л О В С К О Й О Б Л А С Т И « У Р А Л ь С К И Й К О Л Л Е Д Ж С Т Р О И Т Е Л ь С Т В А , А Р Х И Т Е К Т У Р Ы И
П Р Е Д П Р И Н И М А Т Е Л ь С Т В А »
(Г А П О У С О « У К С А П »)



У Т В Е Р Ж Д А Ю
Д и р е к т о р

[Signature]
О.В. Бурганова

« 14 » *[Signature]* 2021 г.

П Р О Г Р А М М А
г о с у д а р с т в е н н о й и т о г о в о й а т т е с т а ц и и п о о б р а з о в а т е л ь н о й п р о г р а м м е
с р е д н е г о п р о ф е с с и о н а л ь н о г о о б р а з о в а н и я с п е ц и а л ь н о с т и
43.02.14 Г о с т и н и ч н о е д е л о

О д о б р е н о и п р и н я т о
П е д а г о г и ч е с к и м с о в е т о м к о л л е д ж а
П р о т о к о л № 5 о т « 14 » *[Signature]* 2021 г.

Е к а т е р и н б у р г
2021 г.

1. Форма и вид государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) представляет собой процесс оценивания уровня образования и квалификации выпускников на основе требований федерального государственного образовательного стандарта специальности 43.02.14 Гостиничное дело и проводится в форме выпускной квалификационной работы в виде:

1. дипломной работы;
2. демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия, организованного в соответствии с «Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия» (приказ Союза «Ворлдскиллс Россия» от 31.01.2019 № 31.01.2019-1) по компетенции «Администрирование отеля».

Программа ГИА по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана в соответствии с:

- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» (№273-ФЗ от 29.12.2012 г.),

- Законом «Об образовании в Свердловской области» (от 15.07.2013 г. №78-03);

- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 14.06.2013 г. № 464);

- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 16. 08. 2013 г. № 968 с изм. от 17.11.2017г.);

- Приказом Министерства образования и науки РФ «Об утверждении перечня профессий и должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (от 2 июля 2013г. № 513);

- Приказом Министерства образования и науки РФ «Об утверждении перечня профессий и специальностей среднего профессионального образования» (от 29 октября 2013г. № 1199);

- Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 года, регистрационный № 44974);

- Положением о стандартах Ворлдскиллс, утвержденное правлением Союза «Молодые профессионалы Ворлдскиллс Россия» (от 9 марта 2017 г., протокол №1, с изменениями от 27 октября 2017 г. протокол № 12)

- Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (приказ Союза «Ворлдскиллс Россия» от 31.01.2019 № 31.01.2019-1);

- Уставом ГАПОУ СО «УКСАП» (утв. Приказом Министерства

образования и молодежной политики Свердловской области от 26.04.2021 г. №410-Д).

Государственная итоговая аттестация выпускников проводится по окончании обучения, имеющей профессиональную завершенность, в целях определения соответствия результатов освоения студентами образовательных программ среднего профессионального образования соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Государственная итоговая аттестация завершается выдачей документа государственного образца об уровне образования и квалификации.

Государственная итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

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

Предметом государственной итоговой аттестации выпускника является уровень образованности, оцениваемый через систему индивидуальных образовательных достижений, включающих в себя:

- учебные достижения в части усвоения учебных дисциплин;
- сочетание квалификаций как системы освоенных компетенций, т.е. готовности к реализации основных видов профессиональной деятельности.

Область профессиональной деятельности выпускников специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции выпускника:

ВПД 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 работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

ВПД 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 работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

ВПД 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.

ВПД 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.

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. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Лица, не прошедшие государственную итоговую аттестацию или получившие на итоговой государственной аттестации неудовлетворительные результаты, а также лица, освоившие часть образовательной программы среднего профессионального образования и (или) отчисленные из колледжа, получают справку об обучении или о периоде обучения.

Лица, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, при восстановлении в колледж повторно проходят государственную итоговую аттестацию в соответствии со следующим порядком. Повторное прохождение государственной итоговой аттестации назначается не ранее, чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые. Выпускники проходят аттестационные испытания в соответствии с содержанием и формами, реализуемыми в год окончания курса обучения. Повторное прохождение государственной итоговой аттестации назначается одному выпускнику не более двух раз.

Лицам, не проходившим государственную итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из колледжа. Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Цель ГИА: установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся ФГОС СПО.

Задачи ГИА: способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающихся при решении конкретных профессиональных задач; определить уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

3. Объем времени на подготовку и проведение

Согласно рабочему учебному плану специальности 43.02.14 Гостиничное дело на государственную итоговую аттестацию в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело отводится 6 недель – 216 часов: с 20.05.2022 по 30.06.2022 г.

На подготовку и выполнение демонстрационного экзамена объем времени определяется согласно комплектов оценочной документации по компетенции «Администрирование отеля».

В период выполнения выпускной квалификационной работы на консультации для каждого студента предусмотрено не более двух часов в неделю по графику, составленному руководителем выпускной квалификационной работы.

4. Требования к содержанию, объему и структуре выпускных квалификационных работ

4.1 Условия подготовки и процедура проведения защиты дипломных работ

Выпускнику совместно с руководителем предоставляется право выбора темы дипломной работы из предложенного перечня тем. Тематика ВКР должна соответствовать содержанию одного из профессиональных модулей:

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.

Примерные темы дипломных работ представлены в Приложении 1.

Выпускник имеет право предложить на согласование методическому объединению собственную тему выпускной квалификационной работы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки (в том числе предварительно согласованную с работодателем). При этом тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Закрепление тем выпускных квалификационных работ, руководителей, консультантов за студентами оформляется приказом директора колледжа.

По утвержденным темам руководители выпускных квалификационных работ разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента. Задания на выпускную квалификационную работу рассматриваются методическим объединением, подписываются руководителем работы и утверждаются заместителем директора по учебной работе. Задание на выпускную квалификационную работу выдается студенту не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики.

Таблица 1. Структурные элементы дипломной работы

	Основные части дипломной работы	Объём, %	Объём, стр.
1	Введение	10%	3-5
2	Основная часть:	70%	30
2.1	Теоретический раздел	20%	8-10
2.2	Аналитический раздел	30%	10
2.3	Практический раздел	20%	10
3	Заключение	10%	3-5
4	Библиографический список	5%	2-3
5	Приложения	5%	до 10
	Итого	100%	50

Объем дипломной работы должен составлять не менее 50 страниц печатного текста формата А-4.

Структура дипломной работы:

- титульный лист (приложение 2)
- оглавление;
- введение;
- основная часть (2-3 главы);
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Параметры страницы: Поля: верхнее, нижнее – 1,5 см., правое – 1 см., левое – 3 см. Шрифт: Times New Roman, кегль 14. Интервал полуторный. Абзацный отступ – 1,25. Выравнивание текста – по ширине. Исключить переносы в словах. Таблицы, рисунки, фото в основной текст добавляются в текстовом редакторе Word. Нумерация страниц (за исключением титульного листа) в нижнем правом углу страницы.

Оглавление должно содержать перечень глав и разделов, подразделы, которые нумеруются арабскими цифрами и имеют наименования. Главы должны иметь порядковые номера в пределах всей дипломной работы (1, 2, 3 и т.д.); разделы должны иметь порядковые номера в пределах каждой части (1.1, 1.2 и т.д.; 2.1, 2.2 и т.д.); подразделы должны иметь порядковые номера в пределах каждого раздела (1.1.1, 1.1.2 и т.д.; 2.1.1, 2.1.2 и т. д.).

При наличии в дипломной работе более одного рисунка, таблицы, приложения их нумеруют последовательно арабскими цифрами (рисунки и таблицы отдельно). Рисунки, таблицы, приложения должны иметь наименования. На все рисунки, таблицы, приложения должны быть ссылки в тексте. Иллюстрации и таблицы рекомендуется располагать по тексту (после ссылки и возможно ближе к ней).

Введение дипломной работы отражает актуальность рассматриваемой темы; в нем формулируются компоненты методологического аппарата: объект,

предмет, проблема, цель, задачи работы; указываются виды источников информации, на основе которых выполнена работа.

В основной части дипломной работы пошагово выполняются все задачи, предусмотренные к данной теме в соответствии с индивидуальным заданием на выполнение выпускной квалификационной работы (приложение 3). В этой части работы наряду с логическим раскрытием теоретических положений автор использует информацию, иллюстрирующую практическое состояние дел по разрешению данной проблемы. Аргументировано обосновывает основные положения, поэтапно раскрывает формы внедрения предложений по решению исследуемой проблемы, указывает используемые методики, инструментарий. Представляет в развернутом виде полученные в ходе исследования результаты, комментирует их, делает на их основе соответствующие выводы.

В заключении излагаются итоги работы, выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов.

В библиографический список включаются все источники, которыми пользовался студент в процессе написания работы, по алфавитному порядку. В первой части указываются нормативные документы (законы, стандарты, правила и т.п.), в конце списка перечисляются электронные источники. Пример оформления источников в списке:

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2015. №273-ФЗ
2. Кузнецов И.Н. Основы исследовательской деятельности. – М.: Академия, 2016. – С.94.
3. Экономическое развитие региона. Материалы межрегионального форума. Екатеринбург, 28-30 ноября 2014 г. / под ред. О.В. Ивановой. – Екатеринбург: Банк культурной информации, 2015. – 138 с.
4. Чешева К. Проблемы поиска персонала // Управление персоналом. – 2014. - №6. - С. 36-39.
5. ...
28. www.asu.ru/cppkp/index.files

В тексте работы ссылки на источники информации оформляются в квадратных скобках: «...система бронирования Amadeus создана в 1987 году крупнейшими европейскими авиакомпаниями [4, с. 17]».

Для подкрепления отдельных положений в работе могут быть приведены копии некоторых документов, различные иллюстративные материалы и др. В таком случае они выносятся в приложение к работе. Все приложения начинаются с нового листа с надписи «Приложение» и имеют тематические заглавия, ясно и правильно характеризующие их содержание. При наличии в работе более одного приложения все они нумеруются. В тексте следует обязательно делать ссылку на номер соответствующего приложения.

Законченная выпускная квалификационная работы (дипломная работа) с подписями руководителя, всех консультантов и исполнителя (студента) рецензируется специалистами, хорошо владеющими вопросами, связанными с

тематикой дипломной работы.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заданию;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени проработки, новизны и оригинальности решений, принятых в проекте, использования современных конструктивных решений, материалов, методов расчета, технологических и организационных решений, экономических обоснований;
- перечень положительных качеств дипломной работы и ее недостатков;
- оценку дипломной работы в целом.

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

После получения рецензии внесение изменений в дипломную работу не допускается.

Заведующий отделением после ознакомления с отзывом руководителя дипломной работы и рецензией решает вопрос о допуске студента к защите и передает дипломную работу в ГЭК.

В целях определения соответствия результатов освоения студентами образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией.

Защита выпускных квалификационных работ проводятся в специально подготовленных аудиториях на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников колледжа, 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 выпускники.

Выпускникам и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

На заседание государственной экзаменационной комиссии предоставляются следующие документы:

- Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности;
- программа государственной итоговой аттестации по специальности;
- приказ о допуске студентов к государственной итоговой аттестации;
- приказ о допуске студентов к защите ВКР;
- сведения об образовательных достижениях выпускников (свидетельства

об освоении профессиональных модулей, сводные ведомости);

- зачетные книжки студентов;
- протоколы.

В том числе выпускниками могут быть предоставлены отчеты о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческие работы по специальности, характеристики с мест прохождения преддипломной практики.

На защиту одной выпускной квалификационной работы отводится до 45 минут. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии, и, как правило, включает:

- доклад студента (не более 15 минут);
- чтение отзыва и рецензии;
- вопросы членов комиссии;
- ответы студента.

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

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии. При неявке на защиту до окончания работы государственной экзаменационной комиссии проставляется отметка «не явился», и секретарь доводит информацию до учебной части.

Решения государственной экзаменационной комиссии 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.

Все решения государственной экзаменационной комиссии оформляются протоколами.

По результатам государственной итоговой аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию колледжа письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласия с ее результатами.

4.2 Условия подготовки и проведения демонстрационного экзамена

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело уровень знаний, умений и навыков выпускников оценивается в соответствии с международными требованиями по компетенции «Администрирование отеля», соответствует содержанию ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Для подготовки к демонстрационному экзамену студенту назначается руководитель из числа педагогических работников колледжа или привлеченных специалистов, и, при необходимости консультанты. Консультации по подготовке к выпускной квалификационной работе в виде демонстрационного экзамена могут быть организованы и с использованием дистанционных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии.

Демонстрационный экзамен проводится на площадке Центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия – ГАПОУ Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства».

При проведении демонстрационного экзамена в состав государственной экзаменационной комиссии (Экспертной комиссии) входят эксперты союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)».

Председатель комиссии (Главный эксперт) утверждается Региональным координационным центром Свердловской области, уполномоченным Министерством общего и профессионального образования.

В указанный день осуществляется распределение рабочих мест участников на площадке в соответствии с жеребьевкой. Жеребьевка проводится в присутствии всех участников способом, исключающим спланированное распределение рабочих мест или оборудования. Итоги жеребьевки фиксируются отдельным документом.

Инструктаж по охране труда и технике безопасности (далее – ОТ и ТБ) для участников и членов Экспертной группы проводится Техническим экспертом под роспись.

Также участники экзамена должны быть проинформированы о том, что они отвечают за безопасное использование всех инструментов, оборудования, вспомогательных материалов, которые они используют на площадке в соответствии с правилами техники безопасности.

Участник при сдаче демонстрационного экзамена должен иметь при себе паспорт и полис ОМС.

Каждому участнику предоставляется время на ознакомление с экзаменационным заданием, письменные инструкции по заданию, а также разъяснения правил поведения и Кодекса этики движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) во время демонстрационного экзамена.

Экзаменационные задания выдаются участникам непосредственно перед

началом экзамена. На изучение материалов и дополнительные вопросы выделяется время, которое не включается в общее время проведения экзамена.

К выполнению экзаменационных заданий участники приступают после указания Главного эксперта.

В ходе проведения экзамена участникам запрещаются контакты с другими участниками или членами Экспертной группы без разрешения Главного эксперта. Демонстрационный экзамен проводится по заданиям, разработанным экспертным сообществом Союза Ворлдскиллс (далее Союз) на основе профессиональных стандартов в соответствии с комплектом оценочной документации по соответствующей компетенции (далее КОД):

- комплект оценочной документации по компетенции «Администрирование отеля» - КОД №1.2. Примерное задание по КОД №1.2 компетенции указано в Приложении 4.

Задания демонстрационного экзамена выполняются выпускниками по компетенции «Администрирование отеля».

5. Критерии оценки освоенных результатов

К государственной итоговой аттестации допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Допуск студентов к государственной итоговой аттестации оформляется приказом директора колледжа.

График проведения государственной итоговой аттестации выпускников согласовывается с Союзом и доводится до сведения студентов.

Для подготовки к демонстрационному экзамену студенту назначается руководитель из числа педагогических работников колледжа или привлеченных специалистов, и, при необходимости консультанты.

В целях определения соответствия результатов освоения студентами образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией.

Государственная экзаменационная комиссия (далее комиссия) формируется из 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 выпускники. Все члены комиссии должны иметь свидетельство на право оценивания демонстрационного экзамена выданное союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)». Состав комиссии утверждается приказом директора

колледжа.

Возглавляет комиссию Председатель - Главный эксперт, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель комиссии - Главный эксперт утверждается Министерством общего и профессионального образования Свердловской области после согласования с Союзом.

Минимальное количество членов комиссии (экспертов), участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 3 человека.

Демонстрационный экзамен проводится в специально подготовленных аудиториях на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии на площадке Центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия - ГАПОУ СО Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства» в соответствии с регламентом проведения экзамена (SMP планом).

Выпускникам и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Все решения государственной экзаменационной комиссии оформляются протоколами.

По результатам государственной итоговой аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию колледжа письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласия с ее результатами.

Предметом оценивания при государственной итоговой аттестации являются следующие компетенции, относящиеся к виду профессиональной деятельности:

Таблица соответствия

Профессиональные компетенции	Модули компетенции Ворлдскиллс
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Модуль 1. Экстраординарная ситуация
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Модуль 2. Жалоба гостя
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Модуль 3. Координация работы сотрудников СПиР Модуль 4. Доклад по отчету ночного аудитора

Оценка выполнения задания демонстрационного экзамена производится по

окончании выполнения всех модулей в соответствии с критериями оценки.

Выполненные экзаменационные задания оцениваются в соответствии со схемой начисления баллов, разработанной на основании характеристик компетенций, определяемых техническим описанием. Все баллы и оценки регистрируются в системе CIS.

Члены государственной экзаменационной комиссии при оценке выполнения экзаменационных заданий обязаны демонстрировать необходимый уровень профессионализма, честности и беспристрастности, соблюдать требования регламента проведения демонстрационного экзамена и Кодекса этики движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia). Одно из главных требований при выполнении оценки заданий демонстрационного экзамена — это обеспечение отсутствия преимуществ у кого-либо из участников экзамена. Оценка не должна выставляться в присутствии участника демонстрационного экзамена.

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.

Оформление результатов экзамена оформляются итоговым протоколом. Баллы и/или оценки, выставленные членами комиссии, переносятся из рукописных оценочных ведомостей в систему CIS по мере осуществления процедуры оценки. После выставления оценок и/или баллов во все оценочные ведомости, запись о выставленных оценках в системе CIS блокируется.

Участник может ознакомиться с результатами выполненных экзаменационных заданий в личном профиле в системе eSim. Также, право доступа к результатам экзамена может быть предоставлено предприятиям-партнерам Союза «Ворлдскиллс Россия» в соответствии с подписанными соглашениями с соблюдением норм федерального законодательства о защите персональных данных.

После всех оценочных процедур демонстрационного экзамена, проводится итоговое заседание комиссии, во время которого осуществляется присвоение квалификации выпускникам в их сочетании.

Результатом освоения образовательной программы является присвоение квалификации специалист по гостеприимству.

Результаты итогового заседания комиссии оформляются протоколом.

Примерные темы дипломных работ

1. Анализ средств размещения в соответствии с международными и национальными стандартами, практические рекомендации по совершенствованию.
2. Анализ информационно-коммуникационных технологических инноваций для гостиничных предприятий и оценка их эффективности.
3. Формирование и поддержание корпоративной культуры и разработка рекомендаций по ее внедрению в деятельность гостиничного предприятия/предприятия питания при гостинице (на примере).
4. Управление персоналом на малых гостиничных предприятиях и разработка рекомендаций по его совершенствованию (на конкретном примере).
5. Исследование методов контроля качества предоставления услуг в индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по их внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на конкретном примере).
6. Исследование методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания в гостиничных предприятиях/предприятиях питания и разработка рекомендаций по эффективному внедрению в деятельность предприятия (на конкретном примере).
7. Обеспечение безопасности в гостиничном предприятии и разработка рекомендаций по повышению ее эффективности (на конкретном примере).
8. Обеспечение доступной среды для людей с ОВЗ и инвалидностью при размещении и проживании в гостиницах и других средствах размещения.
9. Разработка комплексного предложения для повышения эффективности работы службы/отдела по выбору студента (указать средство размещения)
10. Имидж предприятия гостеприимства (на конкретном примере).
11. Технология формирования фирменного стиля предприятия гостеприимства.
12. Пути совершенствования организации обслуживания иностранных гостей в гостиницах.
13. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ гостиничных услуг (на конкретном примере).
14. Разработка рекламного продукта для повышения эффективности работы гостиничного предприятия
15. Управление конфликтами в организации (на примере гостиничных комплексов).
16. Стандарты работы администратора службы приема и размещения в современном гостиничном предприятии.
17. Креативный маркетинг гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия (на конкретном примере).

18. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства и туризма: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими
19. Роль службы питания в эффективной деятельности гостиничного предприятия.
20. Разработка рекомендаций по повышению производительности труда сотрудников средства размещения (на конкретном примере).
21. Формирование и реализация программ лояльности потребителей гостиничного продукта.
22. Проектирование службы эксплуатации номерного фонда гостиницы эконом класса.
23. Проектирование службы эксплуатации номерного фонда гостиницы среднего класса.
24. Проектирование службы эксплуатации номерного фонда гостиницы класса люкс.
25. Проектирование службы питания санатория.
26. Проектирование службы питания гостиницы среднего класса.
27. Проектирование службы питания гостиницы класса люкс.
28. Проектирование дополнительных услуг гостиницы среднего класса
29. Проектирование дополнительных услуг гостиницы класса люкс.
30. Тема на выбор выпускника или по заказу гостиничного предприятия.

Форма титульного листа выпускной квалификационной работы

П РА В И Т Е Л Ъ С Т В О С В Е Р Д Л О В С К О Й О Б Л А С Т И
М И Н И С Т Е Р С Т В О О Б Р А З О В А Н И Я И М О Л О Д Е Ж Н О Й П О Л И Т И К И С В Е Р Д Л О В С К О Й О Б Л А С Т И

Г О С У Д А Р С Т В Е Н Н О Е А В Т О Н О М Н О Е П Р О Ф Е С С И О Н А Л Ь Н О Е О Б Р А З О В А Т Е Л Ь Н О Е У Ч Р Е Ж Д Е Н И Е
С В Е Р Д Л О В С К О Й О Б Л А С Т И « У Р А Л Ъ С К И Й К О Л Л Е Д Ж С Т Р О И Т Е Л Ъ С Т В А , А Р Х И Т Е К Т У Р Ъ С К О Й И
П Р Е Д П Р И Н И М А Т Е Л Ъ С Т В А »
(Г А П О У С О « У К С А П »)

Допускаю к защите
Зав. отделением

Работа защищена с оценкой

« _____ » _____ 202_ г

Подпись ответственного лица

« _____ » _____ 20_ г.

Выпускная квалификационная работа

На тему: _____

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения _____

Группа _____

Исполнитель:
_____ (_____)

Руководитель:
_____ (_____)

Консультанты:
_____ (_____)

_____ (_____)

_____ (_____)

_____ (_____)

_____ (_____)

Екатеринбург

202_ г.

Форма задания на выполнение выпускной квалификационной работы

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «УРАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»
(ГАПОУ СО «УКСАП»)

Рассмотрено

На заседании МО
Протокол № ___ от «___» _____ 20__ г.
Руководитель МО
_____ Г.Р. Наумова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР
_____ Т.А. Прилуцкая
«___» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

НА ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

На тему «*Формирование и реализация программ лояльности потребителей гостиничного продукта*»

Студенту группы _____
Фамилия, имя, отчество _____
Руководитель _____
Тема утверждена приказом директора ГАПОУ СО «УКСАП» № ___ от __. __. 20__ г.
Срок выполнения работы с _____ по _____
Исходные данные _____

Содержание выпускной квалификационной работы _____

Введение

1.

2.

Заключение

Библиографический список

Приложения

Рекомендуемая литература

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ И.О.Ф.

План-график выполнения выпускной квалификационной работы

№ п/п	Наименование этапов работы	Сроки	Отметка о выполнении, подпись руководителя
1.	Определение основного содержания работы, составление плана работы		
2.	Работа над написанием <i>Введения</i> к работе		
3.	Подбор источников, составление библиографического списка		
4.	Анализ литературы и информации по теме		
5.	Работа над <i>Основной частью</i> дипломной работы		
6.	Представление на проверку руководителю		
7.	Работа над <i>Заключением и библиографическим списком</i>		
8.	Работа над <i>приложениями</i> к дипломной работе		
9.	Представление <i>Заключения, библиографического списка литературы и приложений</i> на проверку руководителю		
10.	Представление завершенной дипломной работы для подготовки письменного отзыва и рецензирования на ВКР		
11.	Подготовка доклада и презентации для защиты ВКР		
12.	Ознакомление с отзывом и рецензией		
13.	Завершение подготовки к защите с учетом отзыва и рецензии		
14.	Предварительная защита		
15.	Представление к защите		

Руководитель работы _____ « ____ » _____ 20__ г.
(Подпись)

Задание получил _____ « ____ » _____ 20__ г.
(Подпись студента)

Отзыв
руководителя
на выпускную квалификационную работу

на тему _____
(название работы)

Ф.И.О. студента _____

формы обучения _____ курс _____

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, _____ глав, заключения, библиографического списка, _____ приложений. Общий объем работы _____ страниц. Работа иллюстрирована _____ рисунками. Список используемой литературы включает _____ источников.

Соответствие _____ выпускной _____ квалификационной _____ работе _____ заданию

_____ (соответствует, не соответствует, частично соответствует)

и по объему _____

_____ (соответствует, не соответствует, частично соответствует)

Студент _____

_____ (своевременно выполнял, частично нарушал, постоянно нарушал)

график выполнения выпускной квалификационной работы.

За время обучения и написания выпускной квалификационной работы студент проявил следующие качества _____

В работе применял следующие методы исследования _____

Замечания и рекомендации _____

Рекомендую допустить студента _____

_____ (Ф.И.О.)

к защите выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа заслуживает оценку _____

Руководитель: _____

_____ (Ф.И.О.)

«__» _____ 20__ г.

_____ (подпись)

Рецензия

на выпускную квалификационную работу

на тему _____
(название работы)

Ф.И.О. студента _____
_____ курса специальности (направления) _____ номер группы _____

Соответствие выпускной квалификационной работе заданию
_____ (соответствует, не соответствует, частично соответствует)

и по объему _____ (соответствует, не соответствует, частично соответствует)

Актуальность темы _____

_____ По
положительные стороны дипломной работы _____

Недостатки и слабые стороны дипломной работы _____

Реализация поставленных задач _____

Оформление _____

Рецензент: _____

(Ф.И.О.)

Место работы _____

Должность _____

Выпускная квалификационная работа заслуживает оценку _____ и ее автор заслуживает присвоение квалификации _____

«__» _____ 20__ г.

_____ (подпись)

М.П.

**ПРИМЕРНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО
ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО
КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»**

Форма участия - индивидуальная.

Время выполнения – 2 часа 17 минут, из них:

Модули 1, 2 –	7 минут	(общее время на выполнение модулей)
Модуль 3 –	1 час 30 минут	(60 минут на задание)
Модуль 4 –	40 минут	(30 минут подготовка, 10 минут выполнение)

Модуль 1: Экстраординарные ситуации

Экстраординарная ситуация.

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание, быть в состоянии действовать в экстраординарных ситуациях согласно стандартам, должностной инструкции и технике безопасности.

Модуль 2: Обработка жалоб гостей

Жалоба гостя.

Участник должен уметь принимать жалобы и при необходимости задавать гостю вопросы в соответствии с профессиональной этикой, проявляя эмпатию; обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить пути решения конфликтной ситуации.

Модуль 3: Координация работы сотрудников СПиР

Проведение инструктажа-тренинга для сотрудников отеля.

- Участник выступает в роли менеджера и должен уметь проводить инструктаж-тренинг для сотрудников отеля по определенной теме, взаимодействуя со слушателями, демонстрируя навыки межличностной коммуникации. Составление расписания для администраторов СПиР.
- Участнику необходимо составить рабочее расписание на неделю для СПиР, чтобы оно отвечало установленным требованиям. Участник должен заполнить таблицу-расписание, используя условные обозначения. Также необходимо рассчитать нужное количество администраторов.

Модуль 4: Доклад по отчету ночного аудитора

Доклад по отчету ночного аудитора.

Участник должен уметь читать и понимать ключевые показатели и статистические данные, отраженные в отчете, проводить сравнительный

анализ, аналитическую работу, включая прогнозирование. Участник должен корректно отвечать на вопросы аудиторией.

Необходимые приложения

1. Приложение 10. Сценарий для актеров, содержащий все варианты (высылается Главному эксперту Менеджером компетенции на электронную почту участников демонстрационного экзамена знакомить с данным документом запрещено, участники узнают контекст заданий непосредственно во время их выполнения; главный эксперт демонстрационного экзамена подбирает актеров, назначает супервайзера для актеров или самостоятельно занимается их подготовкой).
2. Приложение 11. Письменные задания (содержится в вариантах заданий, участников демонстрационного экзамена знакомить с данным документом запрещено, участники узнают контекст заданий непосредственно во время их выполнения).
При отсутствии в ПЦДЭ профессионального программного обеспечения:
3. Приложение 8. «Отель, база для редактирования».
4. Приложение 9. Инструкция к файлу «Отель, база для редактирования».