

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

**СОГЛАСОВАНО**

Директор туристической  
компании «Премьера»,

Эксперт по  
лицензированию  
гостиничных услуг

Немкова О.В.

Подпись ФИО  
от «18» ноября 2023 г.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании отделения  
Туризма и

гостиничного сервиса  
протокол №4

от «15» ноября 2023 г.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании  
Педагогического совета

протокол № 3 от 16.11.2023

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом директора  
№ 1070/у от 16.11.2023

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ СРЕДНЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело  
на 2023-2024 учебный год**

В соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании в РФ», государственная итоговая аттестация выпускников, завершающих обучение по программам среднего профессионального образования в образовательных учреждениях СПО, является обязательной.

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании в РФ», Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Министерства образования и науки РФ от 08 ноября 2021 г. № 800), Уставом ГБПОУ «ЮУГК».

## **1 Общие положения**

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия уровня и качества профессиональной подготовки выпускника по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Государственная итоговая аттестация является частью оценки качества освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и является обязательной процедурой для выпускников очной формы обучения, завершающих освоение программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) среднего профессионального образования в ГБПОУ «ЮУГК» (далее - колледж).

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

## **2 Форма государственной итоговой аттестации**

Формой государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» является проведение демонстрационного экзамена в соответствии со стандартами WorldSkills Россия и защита выпускной квалификационной работы. Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы.

## **3 Объем времени и сроки проведения Государственной итоговой аттестации**

В соответствии с рабочим учебным планом по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» объем времени на подготовку и защиту составляет 6 недель. Сроки проведения ГИА Согласно календарному графику сроки проведения государственной итоговой аттестации: 18 мая по 28 июня 2024г. в объеме 6 недель/ 216 часов

ГИА проводится в два этапа. I этап проводится в форме демонстрационного экзамена в соответствии со стандартами WorldSkills Россия, II этап – ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ.

## **4 Подготовка к Государственной итоговой аттестации**

### **4.1 Этапы подготовки и проведения демонстрационного экзамена**

В рамках проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Россия по компетенции Администрирование отелей для обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», определены обязательные условия для признания

результатов демонстрационного экзамена международным и российским сообществом WorldSkills.

#### **4.1.1 Контрольно-измерительные материалы, оценочные средства**

Для проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Россия в 2020 году по компетенции Администрирование отелем используются оценочные материалы, разработанные экспертным сообществом WorldSkills и содержат комплекты оценочной документации (далее – КОД) трёх уровней:

- КОД № 1 - комплект максимального уровня, предусматривающий задание с максимально возможным баллом 100 и продолжительностью 19 ч. 30 мин. для оценки знаний, умений и навыков по всем разделам Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отелем».

- КОД № 2 с максимально возможным баллом 68 и продолжительностью 13 часов, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по основным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отелем».

- КОД № 3 - комплект минимального уровня, предусматривающий задания с максимально возможным баллом 68 и продолжительностью 6 ч. 30 мин. для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отелем».

Для проведения демонстрационного экзамена взят КОД №2.

КОД содержит:

- 1) паспорт КОД с указанием:
  - а) перечня знаний, умений и навыков из Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отелем», проверяемых в рамках КОД;
  - б) обобщенной оценочной ведомости;
  - в) количества экспертов, участвующих в оценке выполнения задания;
  - г) списка оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии).
- 2) инструкцию по охране труда и технике безопасности для проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Россия;
- 3) образец задания для демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Россия;
- 4) инфраструктурный лист;
- 5) план проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Россия с указанием времени и продолжительности работы участников и экспертов;

б) план застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Россия.

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отелем», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации.

**Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации (Таблица 1).**

**Таблица 1.**

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS	Важность (%)
1	<p><b>Организация работы и самоуправление</b>            Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li> <li>- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила проживания в отеле;</li> <li>• Техника безопасности и охраны труда;</li> </ul> </li> <li>- организационную структуру отеля и алгоритмы взаимодействия служб;</li> <li>- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);</li> <li>- технологический цикл обслуживания гостей;</li> <li>- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li> <li>- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;</li> <li>- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li> <li>- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> <li>- эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс сотрудников СПиР;</li> <li>- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li> <li>- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li> <li>- соблюдать политику конфиденциальности;</li> <li>- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;</li> <li>- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</li> <li>- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;</li> </ul>	8,9

2	<p><b>Забота о госте и навыки межличностного общения</b>          Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;</li> <li>- необходимость соблюдения этикета общения с гостями;</li> <li>- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;</li> <li>- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;</li> <li>- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;</li> <li>- корректно обрабатывать получаемую информацию;</li> <li>- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;</li> <li>- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</li> <li>- своевременно реагировать на специальные запросы гостей</li> <li>- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</li> </ul>	10,3
5	<p><b>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>          Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;</li> </ul>	1
7	<p><b>Управление жалобами</b>          Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- алгоритм работы с жалобами гостей;</li> <li>- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;</li> <li>- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;</li> <li>- пределы полномочий в принятии решения;</li> <li>- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.</li> </ul>	2,6

## 2. Форма участия:

Индивидуальная

## 3. Обобщенная оценочная ведомость.

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и объективные) (Таблица 2).

Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 22,2.

Таблица 2.

№ п/ п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Жалоба гостя	Обработка жалоб гостей	Общее время на выполнение модулей  12 мин.	1,2,5,7	1,8	1,8	3,6
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания		1,2,5	1,5	1,3	2,8
3	Экстраординарная ситуация	Экстраординарные ситуации		1,2,5,7	1,8	1,2	3
4	Проведение инструктажа-тренинга. Составление расписания для сотрудников СПиР. Анализ конфликтной ситуации с гостем	Координация работы сотрудников СПиР	2 ч. 30 мин. (60 мин. на задание)	1,2	3	9,8	12,8
<b>Итого =</b>					<b>8,1</b>	<b>14,1</b>	<b>22,2</b>

**\*25% заданий выполняется на английском языке.**

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

4.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» - 3 чел. при максимальном количестве участников – 10 чел./день на одном общем рабочем месте (стойка администратора СПиР).

При этом все эксперты должны обладать знанием английского языка на уровне не ниже intermediate. Хотя бы один эксперт их трех должен владеть английским языком на уровне advanced для квалифицированной оценки заданий, выполняемых на английском языке. Если такого эксперта нет, то возможно присутствие на ДЭ экспертов с уровнем intermediate при условии привлечения преподавателя английского языка в качестве консультанта при оценке заданий, выполняемых на английском языке.

4.2. Минимальное количество рабочих мест составляет 6 (одна стойка администратора СПиР, 5 мест для выполнения письменного задания).

4.3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников осуществляется по схеме согласно

**Таблице 3:**

От 1 до 5	•		
От 6 до 10	•		
От 11 до 15		•	
От 16 до 20		•	
От 21 до 25			•

\*из расчета 1 площадка с 1 стойкой администратора СПиР на 10 участников.

\*\* количество мест для выполнения письменных заданий при количестве участников:

- от 1 до 5 = количеству участников.
- от 6 и более =  $\frac{1}{2}$  количества участников.

Экспертная группа включает в себя главного эксперта, организующего работу на экзаменационной площадке и минимум трех независимых экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Россия по компетенции «Администрирование отелем».

Дополнительное количество экспертов, участвующих в оценке, рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена (1 эксперт на 12 участников).

Главный эксперт назначается Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)».

Независимыми экспертами назначаются представители образовательных организаций из числа педагогических работников и представители от работодателей. Все эксперты должны предварительно пройти процедуру сертификации на право проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills Россия по компетенции «Администрирование отелем».

**Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)**

1. Запрещено использование Клавиатур и мышек с подключением по беспроводным каналам. Устройства ввода не должны быть программируемыми.
2. Участникам запрещено приносить:
  - Дополнительные программы
  - Мобильные телефоны
  - Портативные электронные устройства (планшеты, и т п)
  - Устройства для хранения информации (флэш-накопители, диски, и т п)
3. Оборудование не должно иметь доступ к внутренним устройствам для хранения информации.
4. Эксперты обладают правом запретить определенное оборудование в зоне экзамена.
5. Экспертам и переводчикам запрещено пользоваться личными компьютерами, планшетами или мобильными телефонами, находясь в помещении для экспертов, когда документы, относящиеся к экзамену, находятся в комнате без согласования с Главным экспертом.
6. Участникам и экспертам запрещается использовать личные устройства для фото- и видеосъемки на рабочей площадке до завершения экзамена.

#### **4.1.2 Задание для демонстрационного экзамена**

**Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.2 по компетенции по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE):**

**«Администрирование отеля»**

*(образец)*

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Форма участия
2. Модули задания, критерии оценки и необходимое время
3. Необходимые приложения

Продолжительность выполнения задания: 2 ч. 42 мин.

#### **1.ФОРМА УЧАСТИЯ**

Индивидуальная

#### **2. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ**



Модули и время сведены в Таблице 4.

Таблица 4.

№ п/ п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Жалоба гостя	Обработка жалоб гостей	Общее время на выполнение модулей  12 мин.	1,2,5,7	1,8	1,8	3,6
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания		1,2,5	1,5	1,3	2,8
3	Экстраординарная ситуация	Экстраординарные ситуации		1,2,5,7	1,8	1,2	3
4	Проведение инструктажа-тренинга. Составление расписания для сотрудников СПиР. Анализ конфликтной ситуации с гостем	Координация работы сотрудников СПиР	2 ч. 30 мин. (60 мин. на задание)	1,2	3	9,8	12,8
<b>Итого =</b>					<b>8,1</b>	<b>14,1</b>	<b>22,2</b>

### Модули с описанием работ

Экзаменационные задания компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Интерактивный модуль (взаимодействие с гостями отеля) состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день сотрудника СПиР. Актеры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

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

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «Radisson Blu Hotel, Chelyabinsk» Моделируемый отель расположен в г. Челябинск. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле.

Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля <https://www.radissonhotels.com/ru-ru/hotels/radisson-blu-chelyabinsk>

#### **Модуль 1:**

- Жалоба гостя
- Помощь гостю во время проживания;
- Экстраординарная ситуация;

#### **Модуль 2:**

- Проведение инструктажа-тренинга для сотрудников отеля

#### **Модуль 3:**

- Составление расписания для администраторов СПиР;
- Анализ конфликтной ситуации с гостем

### **3. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ**

- 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);

- 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:

- Приложение 8 «Отель, база для редактирования»;
- Приложение 9 Инструкция к файлу «Отель, база для редактирования».

#### **4.1.3 План проведения демонстрационного экзамена по стандартам**

**WorldSkills Россия**

План работы участников и экспертов день С -1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С-1	8.30 – 8.45	Сбор и регистрация экспертов ДЭ
	8.45 – 9.00	Инструктаж экспертов
	8.45 – 9.00	Сбор и регистрация участников ДЭ
	9.00 – 9.30	Инструктаж по ТБ и ОТ участников
	9.30 – 9.45	Жеребьевка участников
	9.45 – 10.00	Проверка работы компьютера, установка мыши и клавиатуры
	10.00 – 10.30	Проверка загрузки ресурсов и сохранения результатов
	10.30 – 12.00	Проверка ПО
	12.00 – 13.00	Знакомство с руководством по стилю и введением

План работы участников и экспертов день С1:

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С1	9.00 – 9.30	Сбор участников и экспертов ДЭ, инструктаж по ТБ и ОТ
	9.30 – 13.00	Сессия 1
	13.00 – 14.00	Обед
	14.00 – 17.30	Сессия 2
	17.30 – 23.59	Завершение экзаменационного дня. Подведение итогов. Внесение баллов в CIS.

План работы участников и экспертов день С2:

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С2	9.00 – 9.30	Сбор участников и экспертов ДЭ, инструктаж по ТБ и ОТ
	9.30 – 13.00	Сессия 3
	13.00 – 14.00	Обед
	14.00 – 17.30	Сессия 4
	17.30 – 23.59	Завершение экзаменационного дня. Подведение итогов. Внесение баллов в CIS.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

Ответственность за внесение баллов и оценок в систему CIS несет Главный эксперт.

### **Регистрация участников экзамена, информирование о сроках и порядке проведения демонстрационного экзамена**

Регистрация участников, информирование о сроках и порядке проведения демонстрационного экзамена осуществляется ЦПДЭ.

Не менее чем за 2 месяца до планируемой даты проведения экзамена образовательные организации, принявшие решение о проведении демонстрационного экзамена, направляют в адрес ЦПДЭ список студентов и выпускников, сдающих демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkills Россия.

ЦПДЭ организует регистрацию всех заявленных участников в системе eSim, а также обеспечивает заполнение всеми участниками личных профилей не позднее чем за два месяца до начала экзамена. При этом обработка и хранение персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

Информирование зарегистрированных участников демонстрационного экзамена о сроках и порядке проведения демонстрационного экзамена осуществляется ЦПДЭ.

### **Подготовка площадки проведения экзамена и установка оборудования**

После уточнения количества участников экзамена по компетенции ИТ Программные решения для бизнеса, Главным экспертом разрабатывается и утверждается схема расстановки и комплектования рабочих мест на площадке проведения экзамена.

Ответственность за обеспечение площадки оптимальными средствами и необходимой инфраструктурой для проведения демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля» в соответствии с техническими описаниями и инфраструктурными листами несет ЦПДЭ.

За 2 дня до начала экзамена Главным экспертом проводится контрольная проверка площадки на предмет соответствия всем требованиям, фиксируется факт наличия необходимого оборудования.

### **4.4 Оценка экзаменационных заданий**

Выполненные экзаменационные задания оцениваются в соответствии со схемой начисления баллов, разработанными на основании характеристик компетенции «Администрирование отеля», определяемых техническим описанием. Все баллы и оценки регистрируются в системе CIS.

Оценка не должна выставляться в присутствии участника демонстрационного экзамена.

Шкала перевода из схемы начисления баллов в системе CIS в четырехбалльную шкалу («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»):

менее 1 балла- 14, 99 - «неудовлетворительно»;

от 15 до 34,99 баллов - «удовлетворительно»;

от 35 до 59,99 баллов - «хорошо»;

от 60 до 100 баллов - «отлично».

## **5 Этапы подготовки и проведения защиты выпускной квалификационной работы**

### **II этап**

Темы выпускных квалификационных работ определяются образовательной организацией (Приложение 1. Примерная тематика выпускных квалификационных работ по специальности). Студенту предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Темы выпускных квалификационных работ и руководители закрепляются за студентами приказом директора образовательного учреждения не позднее, чем за 6 месяцев до начала защиты выпускных квалификационных работ в соответствии с графиком учебного процесса.

Для утверждения темы ДИПЛОМА студенту необходимо решение предметно-цикловой комиссии о закреплении темы и руководителя за студентом оформленного в виде протокола заседания ПЦК.

В соответствии с закрепленными темами руководители выпускных квалификационных работ разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента. Задание подписывается руководителем работы, студентом и утверждается председателем ПЦК.

Изменение темы ДИПЛОМА осуществляется в том же порядке, что и ее утверждение и может быть произведено не позднее чем за 3 месяца до начала защиты ДИПЛОМА

Общее руководство и контроль за ходом выполнения выпускных квалификационных работ осуществляет председатель ПЦК.

### 5.1 Руководство выпускной квалификационной работой

Руководитель ДИПЛОМА назначается приказом директора образовательного учреждения по представлению председателя ПЦК, как правило, из числа преподавателей колледжа, преподающих общепрофессиональные дисциплины и/или профессиональные модули.

Замена руководителя ДИПЛОМА производится в том же порядке, что и его назначение, не позднее, чем за 3 месяца до начала защиты.

Основные функции руководителя выпускной квалификационной работы:

- разработка индивидуальных заданий;
- разработка совместно со студентом рабочего плана подготовки и выполнения выпускной квалификационной работы;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения выпускной квалификационной работы;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль за организацией и выполнением выпускной квалификационной работы;
- подготовка письменного отзыва на выпускную квалификационную работу.

Задание на ДИПЛОМ выдается студенту не позднее, чем за 2 недели до начала преддипломной практики.

Выполнение ДИПЛОМА сопровождается консультациями, в ходе которых разъясняются назначения и задачи, структура, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей ДИПЛОМА.

## **5.2 Требования к структуре пояснительной записки дипломной работы**

Пояснительная записка дипломной работы представляет собой законченное исследование предметной области, и описание готового программного продукта.

Дипломная работа имеет следующую структуру:

- введение, в котором раскрывается актуальность выбора темы, проблема, цель, задачи работы;
- теоретическая часть, в которой рассматриваются теоретические основы изучаемой проблемы;
- практическая часть, в которой описывается программный код, особенности установки и использования программного продукта.
- заключение, в котором автор делает выводы, показывает результаты и дает рекомендации по их использованию;
- литература;
- приложения.

Выпускная квалификационная работа может быть логическим продолжением курсовой работы, идеи и выводы которой реализуются на более высоком теоретическом и практическом уровне. Курсовая работа может быть использована в качестве составной части (раздела, главы) дипломной работы.

Выпускная квалификационная работа должна быть выполнена в соответствии с методическими рекомендациями по выполнению и защите дипломной работы для укрупненных групп.

### **5.3 Рецензирование выпускных квалификационных работ**

Выполненные квалификационные работы рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), практической значимости работы;
- оценку дипломной работы по четырехбалльной шкале (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Рецензия подписывается рецензентом с указанием Ф.И.О., ученого звания, ученой степени, должности и места работы, даты составления рецензии, скрепляется синей печатью не позднее двух дней до начала защиты.

Дипломная работа с отзывом руководителя и рецензией не позднее, чем за два дня до защиты передается секретарю государственной экзаменационной комиссии.

Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензий не допускается.

#### **5.4 Защита выпускной квалификационной работы**

Защита дипломной работы проводится в установленный графиком учебного процесса срок на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием на менее двух третей состава.

Процедура защиты дипломной работы включает в себя:

- объявление секретарем государственной экзаменационной комиссии о защите дипломной работы с указанием Ф.И.О. студента-исполнителя, темы работы, руководителя;
- доклад студента, защищающего дипломную работу, продолжительностью семь-десять минут;
- вопросы членов государственной экзаменационной комиссии и ответы на них студента;
- оглашение секретарем государственной экзаменационной комиссии отзыва руководителя и рецензии;
- ответы студента на замечания, содержащиеся в рецензии;
- дискуссия (выступления членов комиссии);
- заключительное слово студента.

#### **5.5 Критерии оценки дипломной работы**

Результаты защиты дипломной работы определяются по четырехбалльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

«Отлично» выставляется за ДИПЛОМ, которая состоит из исследовательской и практической частей. Исследовательская часть имеет грамотно изложенную теоретическую главу, глубокий анализ, критический разбор аналогов, логическое и последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованиями.

Работа имеет положительные отзывы научного руководителя и рецензента. При ее защите студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения во время доклада, легко отвечает на поставленные вопросы, используется презентационный материал.

«Хорошо» выставляется за ДИПЛОМ, которая имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены достаточно подробный анализ и разбор практической части, последовательное изложение материала, полностью раскрыта



основная концепция или идея выпускной работы, но недостаточно обоснованы предложения.

При защите работы студент-выпускник показывает хорошее знание вопросов темы, оперирует данными исследованиями, вносит предложения и обоснования. Работа имеет положительные отзывы руководителя и рецензента. Во время доклада используется презентационный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за квалификационную работу, теоретическая часть которой носит поверхностный характер, непоследовательно изложен материал, недостаточный отбор аналогов. В отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию и выполнению дипломного проекта. При защите студент проявляет неуверенность, не всегда дает исчерпывающие ответы на вопросы комиссии.

«Неудовлетворительно» выставляется за квалификационную работу, которая носит реферативный характер, не имеет концепции и анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. В отзывах руководителя и рецензента имеются серьезные замечания как по теоретической, так и по практической частям. Студент-выпускник не проявил самостоятельности при выполнении работы и допустил существенные ошибки, не знает теоретических основ и не отвечает на поставленные вопросы.

## **6 Организация работы Государственной экзаменационной комиссии**

Для проведения Государственной итоговой аттестации создается Государственная экзаменационная комиссия в количестве не менее пяти человек из преподавателей образовательной организации, имеющих высшую или первую категорию, лиц, приглашенных из сторонних организаций: преподавателей, имеющих высшую или первую квалификационную категорию, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки. Председатель ГЭК утверждается Министерством образования и науки Челябинской области не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год. Состав членов государственной экзаменационной комиссии утверждается директором.

Расписание проведения государственной итоговой аттестации выпускников утверждается директором колледжа и доводится до сведения студентов не позднее, чем за месяц до начала работы государственной экзаменационной комиссии. Допуск студента к государственной итоговой аттестации рассматривается на заседании Педагогического Совета, утверждается приказом директора образовательного учреждения.

На заседания государственных экзаменационных комиссий образовательным учреждением представляются следующие документы:

- программа государственной итоговой аттестации;
- приказ о закреплении тем выпускных квалификационных работ за студентами с указанием руководителей;
- требования к ДИПЛОМ, критерии оценки знаний;
- порядок проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- протокол заседания Педагогического Совета по допуску студентов к Государственной итоговой аттестации;
- приказ руководителя образовательного учреждения о допуске студентов к Государственной итоговой аттестации;
- журналы теоретического и производственного обучения;
- сводная ведомость итоговых оценок по всем предметам;
- приказ о составе государственной экзаменационной комиссии;
- производственные характеристики на обучающихся;
- выпускные квалификационные работы (с отзывом руководителя, рецензией);
- зачетные книжки студентов;

Решения государственных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя с участием не менее двух третей состава ГЭК. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Результаты 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.

Заседания государственных экзаменационных комиссий протоколируются. Протоколы подписываются председателем, всеми членами и секретарем комиссии.

Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из образовательной организации.

Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные образовательной организацией сроки, но не позднее

четыре месяца после подачи заявления лицом, не прошедшим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательной организации на период времени, не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается образовательной организацией не более двух раз.

Решение государственных экзаменационных комиссий о присвоении квалификации выпускникам, прошедшим государственную итоговую аттестацию и выдаче соответствующего документа об образовании, объявляется приказом директора колледжа.

После окончания работы государственных экзаменационных комиссий председатель составляет ежегодный отчет о работе.

## **7 Порядок подачи и рассмотрения апелляций**

По результатам государственной 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 образовательной организацией одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии.

Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников образовательной организации, не входящих в данном учебном году в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря. Председателем апелляционной комиссии является руководитель образовательной организации. Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

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

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

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

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

Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

Рассмотрение апелляции не является передачей государственной итоговой аттестации.

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

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

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

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

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите 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.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при сдаче государственного экзамена, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, письменные ответы выпускника (при их наличии) и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена.

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.

## Приложение 1

**РАССМОТРЕНО**

на заседании отделения  
Туризма и гостиничного сервиса  
протокол №4  
от «15» ноября 2023 г.  
Зав.отделением  
Агеева И.С.

### **Примерная тематика выпускных квалификационных работ для специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

1. «Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения»
2. «Исследование проблем участия гостиниц в процедуре классификации»
3. «Организация системы управления взаимоотношениями с гостем гостиничных предприятий и оценка её эффективности»
4. «Разработка рекламной кампании на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка её эффективности»
5. «Повышение конкурентоспособности гостиницы с помощью использования технических инноваций»
6. «Совершенствование работы служб гостиницы (на примере банкетной службы)»
7. «Совершенствование организации услуги питания в гостиничном комплексе»
8. «Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта»
9. «Социально-психологические методы управ. персоналом»
10. «Исследование проблемы участия гостиниц в процедуре классификации»
11. «Технология организации хаускипинга в гостинице»
12. «Информационное обеспечение деятельности гостиничного предприятия»
13. «Анализ качества предоставления сервиса в гостиничном комплексе»
14. «Анализ и оценка организации конкретной службы в гостинице и пути её совершенствования (на примере конкретной гостиницы)»
15. «Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP гостей»
16. «Разработка и совершенствование программы лояльности гостей в гостиничном секторе (на примере конкретной гостиницы)»
17. «Организация обслуживания гостей в ресторанном предприятии и его совершенствование (на примере конкретном кафе)»