

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Генеральный менеджер, начальник управления
«Апарт-отель Горки Город» департамента гостиничного
развития коммерческой дирекции

подпись /О.Г.Такмазян
подпись, Ф.И.О, печать



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭТК СГУ

подпись И.А. Ермачков

24 февраля 2022 года

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела управления персоналом

подпись
АО «СИ ГЭЛАКСИ»

подпись /Е.В. Шемшур
подпись, Ф.И.О, печать



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**выпускников очной формы обучения
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

(базовая подготовка)

шифр, наименование специальности

среднего профессионального образования

с присвоением квалификации – специалист по гостеприимству

Сочи 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	4
ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	5
ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНИКУ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ ДО ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ	6
ТРЕБОВАНИЯ К ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ	6
СТРУКТУРА ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ И ТРЕБОВАНИЯ К ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ	7
ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ ТЕМ ДИПЛОМНЫХ РАБОТ	8
ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННУЮ ЭКЗАМЕНАЦИОННУЮ КОМИССИЮ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ.....	8
ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ.....	9
ЗАДАНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА.....	10
ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	11
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКА	14
ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ:	14
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	17

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии с Законом Российской Федерации №273-ФЗ от 27.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», государственная итоговая аттестация студентов, завершающих обучение по программам среднего профессионального образования в образовательных организациях среднего профессионального образования, является обязательной и проводится в порядке и в форме, которые установлены образовательной организацией.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

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

Демонстрационный экзамен проводится на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552.

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

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

Для подготовки дипломной работы выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

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

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями (далее ГЭК) в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программ подготовки специалистов среднего звена соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта.

Состав ГЭК утверждается распорядительным актом образовательной организации и действует в течение одного календарного года. В состав ГЭК входят председатель ГЭК, заместитель председателя ГЭК и члены ГЭК.

При проведении демонстрационного экзамена в составе ГЭК создается экспертная группа из числа экспертов (далее - экспертная группа).

Оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляет экспертная группа, возглавляемая главным экспертом.

Главный эксперт организует и контролирует деятельность возглавляемой экспертной группы, обеспечивает соблюдение всех требований к проведению демонстрационного экзамена и не участвует в оценивании результатов ГИА.

Количество экспертов, входящих в состав экспертной группы, определяется образовательной организацией на основе условий, указанных в комплекте оценочной документации для демонстрационного экзамена базового уровня.

Состав экспертной группы утверждается руководителем образовательной организации.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или

индивидуальный учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации по соответствующим программам подготовки специалистов среднего звена.

Программа государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, критерии оценки знаний доводятся до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Программа должна включать требования к знаниям, умениям и навыкам студента в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности.

Защита дипломных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

При проведении защиты дипломной работы могут быть использованы элементы дистанционных образовательных технологий.

Результаты государственной итоговой аттестации обучающихся определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседания государственной экзаменационной комиссии.

Государственная итоговая аттестация выпускников проводится в образовательных учреждениях среднего профессионального образования, имеющих государственную аккредитацию, по специальностям, предусмотренным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, и завершается выдачей документа государственного образца об уровне образования и квалификации.

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с требованиями:

Федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Приказа Минпросвещения России от 08.11.2021г № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013г №464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (до 28.02.2023)

Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 24.08.2022г №762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с 01.03.2023г)

Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552;

Положения о Порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования.

Программой подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», предусматривается подготовка выпускников к следующим видам деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Согласно учебному плану на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации отводится 6 недель (216 часов), в том числе:

демонстрационный экзамен и защита дипломной работы.

Сроки проведения государственной итоговой аттестации определяются учебным планом и календарным учебным графиком.

ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов проводится государственная итоговая аттестация с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

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

присутствие в аудитории, центре проведения экзамена тьютора, ассистента, оказывающих выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с председателем и членами государственной экзаменационной комиссии);

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

обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников

а) для слепых:

задания для выполнения, а также инструкция о порядке ГИА, комплект оценочной документации, задания демонстрационного экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;
г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме;

д) также для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов создаются иные специальные условия проведения ГИА в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии (далее - ПМПК), справкой, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (далее - справка).

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА подают в образовательную организацию письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА с приложением копии рекомендаций ПМПК, а дети-инвалиды, инвалиды - оригинала или заверенной копии справки, а также копии рекомендаций ПМПК при наличии.

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНИКУ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ ДО ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации по соответствующим программам подготовки специалистов среднего звена.

ТРЕБОВАНИЯ К ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ

По итогам дипломной работы проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Код	Содержание
ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ	
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ	
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
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.
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.
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.
ПК 5.1.	Знать и соблюдать стандарты работы.
ПК 5.2.	Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами.
ПК 5.3.	Обслуживать и проявлять заботу о гостях.
ПК 5.4.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 5.5	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 5.6.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

Проверяемые профессиональные компетенции зависят от темы дипломной работы.

СТРУКТУРА ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ И ТРЕБОВАНИЯ К ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ

Дипломная работа должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость. Обязательное требование - соответствие тематики дипломной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Содержание дипломной работы включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- теоретическую часть;
- практическую часть;
- заключение;
- список использованных источников;

- приложение (при необходимости).

В содержании последовательно перечисляются заголовки глав, разделов, подразделов и приложений с указанием номеров страниц.

Во введении дается краткая аргументация выбора темы, обосновываются ее актуальность, определяется цель и содержание поставленных задач, формулируются объект и предмет исследования, указываются избранные методы исследования, степень разработанности, определяется практическая значимость полученных результатов.

Основная часть работы, раскрывающая содержание темы, делится на главы (не более 2 глав), посвященные более узким вопросам темы в соответствии с планом. Первый раздел – теоретическая часть – составляет от 20-30 листов. Второй раздел (практический) посвящается анализу практического материала, полученного во время производственной практики (преддипломной), составляет от 20-40 листов.

Завершающей частью является заключение. Заключение не должно составлять более пяти страниц текста.

В заключении подводятся итоги выполненного исследования в виде обобщения основных результатов, дается краткое освещение степени решения поставленных задач, обобщаются полученные результаты исследования данной темы в теоретическом и практическом аспектах.

Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании дипломной работы (не менее 20).

Требования к оформлению дипломной работы регламентированы Межгосударственным стандартом ГОСТ 7.32-2017.

ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ ТЕМ ДИПЛОМНЫХ РАБОТ

Темы дипломных работ разрабатываются преподавателями профессиональных модулей, согласовываются с работодателями и с указанием руководителя дипломной работы утверждается приказом ректора ежегодно.

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

Закрепление тем дипломной работы за студентами (с указанием руководителей) оформляется приказом ректора. По утвержденным темам руководители дипломных работ разрабатывают индивидуальные задания (приложение 3) для каждого студента.

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННУЮ ЭКЗАМЕНАЦИОННУЮ КОМИССИЮ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа должна носить системный характер и содержать характеристику, анализ и решение определенных вопросов в области экономики и бухгалтерского учета, включать элементы научного исследования.

Дипломная работа выполняется на фактических материалах - как правило, объекта прохождения производственной практики, на основе глубокого изучения теоретических вопросов, относящихся к избранной теме работы, детального анализа практических материалов по основным направлениям деятельности объекта исследования.

Для подготовки дипломной работы каждому студенту назначается руководитель.

Выполнение дипломной работы должно осуществляться в установленные сроки с последовательным выполнением отдельных этапов работы. График выполнения дипломной работы составляется руководителем и доводится до студентов в срок не позднее, чем за 1 месяц до начала периода подготовки и защиты дипломной работы. Форма графика выполнения дипломной работы представлена в приложении 4.

Задание на дипломную работу подписывается руководителем работы и утверждается заместителем директора по учебной работе. Задания на дипломную работу выдаются студенту не позднее, чем за две недели до начала производственной (преддипломной) практики.

Студенту следует периодически информировать руководителя о ходе подготовки, консультироваться по вызывающим затруднения или сомнения вопросам, обязательно ставить в известность о возможных отклонениях от утвержденного графика выполнения.

После получения окончательного варианта дипломной работы, руководитель составляет письменный отзыв, в котором всесторонне характеризует качество работы, отмечает положительные стороны, особое внимание обращает на отмеченные ранее недостатки, не устраненные студентом, мотивирует возможность или нецелесообразность представления дипломной работы в ГЭК.

Руководитель дает отзыв (приложение 5) на дипломную работу, в котором дается общая оценка содержания, характеристику дисциплинированности студента в выполнении общего графика написания, детальное описание положительных сторон работы и формулировку замечаний по его содержанию и оформлению.

Дипломная работа также подлежит обязательному внешнему рецензированию. Внешняя рецензия (приложение 6) на дипломную работу должна иметь подпись рецензента и быть заверена печатью.

ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Защита дипломной работы проводится в соответствии с утвержденным расписанием на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

На защиту дипломной работы отводится до одного академического часа на одного обучающегося. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии.

Защита начинается с доклада студента (не более 10-15 мин минут) по теме дипломной работы. Доклад сопровождается презентацией. Презентация – это иллюстрация к выступлению на защите. Информация в ней должна оформляться тезисно, используя следующие рекомендации по оформлению:

1. Размер слайда 16*9;
2. Фон слайда – белый;
3. Шрифт – Arial;
4. Размер шрифта:
Название презентации (заголовки, название разделов) – 64 пт;
Заголовок слайда – 36 пт;
Подзаголовок, тезисы – 24 пт;
Основной текст (ключевые мысли, списки, название диаграмм) – 14-16 пт;
Диаграммы, сноски (сноски, подписи к шкалам, легенда диаграмм) – 12 пт;
Номер слайда – 8 пт.
5. Количество слайдов – 12-15.

Студент должен излагать основное содержание своей дипломной работы свободно, не читая письменного текста.

После завершения доклада члены ГЭК задают студенту вопросы, как непосредственно связанные с темой дипломная работа, так и близко к ней относящиеся. При ответах на вопросы студент имеет право пользоваться своей дипломной работой.

После окончания дискуссии студенту предоставляется заключительное слово. В своем заключительном слове студент должен ответить на замечания рецензента, соглашаясь с ними или давая возможные обоснования.

Оценка за защиту дипломной работы выставляется решением государственных экзаменационных комиссий.

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.

ЗАДАНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Демонстрационный экзамен проводится по компетенции Администрирование отеля на основе анализа соответствия содержания задания, задаче оценки освоения образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, квалификация – специалист по гостеприимству.

Задание является частью комплекта оценочной документации. Комплект оценочной документации включает:

- комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена (организационные, продолжительность экзамена, содержания, оцениванию, схема перевода результатов)
- требования к оборудованию, оснащению, расходных материалов, средств обучения и воспитания
- план застройки площадки проведения демонстрационного экзамена
- к составу экспертных групп, участвующих в оценке заданий
- инструкция по технике безопасности

Комплекты оценочной документации размещаются в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://om.firpo.ru/competencies>

Схема перевода результатов демонстрационного экзамена:

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
1	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%

ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Выполнение и защита дипломной работы является проверкой качества полученных студентом знаний и умений, практического опыта, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

Контролируемые компетенции: ОК 1-11; ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3, ПК 5.1-5.6

Субъектами, имеющими право оценивать дипломные работы, являются:

- председатель и члены ГЭК, участвующие в процедуре защиты дипломной работы;
- рецензент.

Критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника

Критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО являются одинаковыми для всех субъектов, имеющих право оценивать выполнение дипломной работы.

Критерии оценки уровня выпускника:

1. Актуальность темы дипломной работы, ясность целей и задач;
2. Критический анализ литературы;
3. Качество и глубина проведенного исследования;
4. Практическая значимость работы;
5. Логичность и структурированность работы;
6. Оформление работы;
7. Качество доклада;
8. Ответы на вопросы членов ГЭК;
9. Отзывы руководителя и рецензента.

Критерий	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1	2	3	4	5
Актуальность темы дипломной работы, ясность целей и задач	Актуальность темы обоснована. Работа направлена на решение практической проблемы на основе современных научных взглядов. Цели и задачи сформулированы ясно и грамотно, соответствуют направленности образовательной программы	Актуальность темы обоснована достаточно полно. Цели и задачи работы в основном сформулированы грамотно с отдельными недостатками, соответствуют направленности образовательной программы	Актуальность темы недостаточно полно. Цели и задачи работы сформулированы, однако недостаточно четко, при этом есть некоторое несоответствие направленности образовательной программы.	Актуальность темы не обоснована. Цели и задачи работы не четко сформулированы, не соответствуют направленности образовательной программы.
Критический анализ литературы	Проведен анализ классической и современной актуальной литературы, исследований, разработок. Критическое рассмотрение подходов и концепций привело к формулированию оригинальных вопросов исследования	Идентифицирована релевантная литература. Анализ имеющихся в литературе взглядов и концепций позволил студенту сформировать подход к раскрытию темы	Использованы отдельные релевантные литературные источники. Анализ имеющихся в литературе подходов и концепций выполнен на недостаточно высоком уровне	Использована неадекватная, устаревшая, разрозненная литература. Анализ имеющихся в литературе подходов и концепций не выполнен
Качество и глубина проведенного исследования	Продемонстрирован высокий уровень умений и навыков сбора и анализа качественных и количественных данных. Используется релевантная информация	Идентифицирована и проанализирована информация с целью ответа на вопросы исследования. Использован достаточно широкий	Собранная информационная база имеет отдельные недостатки. Выбранный аналитический аппарат не позволяет	Студент не продемонстрировал владение умениями и навыками осуществления поиска и обработки релевантной

	из источников различных типов	круг источников информацию	полностью ответить на вопросы исследования	информации. Выявлена недостоверность содержащихся в работе положений и выводов или их несоответствие целям и задачам исследования
Практическая значимость работы	Обоснована практическая значимость результатов работы для российской и международной практики	Показана роль результатов работы в решении практических задач в российском и международном контексте, однако рекомендации автора не всегда обоснованы	Практическая значимость результатов работы раскрыта недостаточно полно. Рекомендации автора слабо обоснованы	Практическая значимость результатов работы отсутствует
Логичность и структурированность работы	Материал изложен структурировано и логично. Показано, как автор двигался от цели исследования к получению практически значимых результатов. Грамотно используются рисунки, графики и таблицы	Материал в целом представлен структурировано. Показано, как были достигнуты результаты, и какое практическое значение они имеют. Однако имеются небольшие недостатки в логике и форме представления информации	Материал не всегда изложен логично и структурировано. Использование рисунков и таблиц имеет ряд недостатков	Материал изложен бессистемно, что не позволяет оценить практическую значимость результатов проведенной работы. Качество иллюстративного материала очень низкое
Оформление работы	Работа оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ, соблюдена структура работы, отсутствуют орфографические, стилистические и иные ошибки, объем работы	Работа оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ, соблюдена структура работы, могут встречаться 2-3 орфографические или иные ошибки	Есть незначительные отклонения от ГОСТ в оформлении работы при оформлении ссылок или списка литературы, встречаются орфографические ошибки	Есть значительные отклонения от ГОСТ в оформлении работы, структура и объем не соответствуют требованиям, имеется большое количество орфографических и иных ошибок
Качество доклада	Доклад структурирован, раскрывает причины выбора и актуальность темы, цель и ее задачи, предмет, объект и хронологические рамки исследования, логику выведения каждого наиболее значимого вывода; в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику	Доклад по содержанию соответствует основным требованиям, тема исследования раскрыта; доклад структурирован, допускаются 1-2 неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета, объекта и хронологических рамок исследования, допускается погрешность в логике выведения одного из наиболее значимого вывода, но устраняется в ходе дополнительных уточняющих вопросов; в заключительной части нечетко начертаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы	Доклад структурирован, допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, целей работы и ее задач, предмета, объекта и хронологических рамок исследования, допущена грубая погрешность в логике выведения одного из наиболее значимых выводов, которая при указании на нее устраняется с трудом; в заключительной части слабо показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения	Доклад не полностью структурирован, слабо раскрываются причины выбора и актуальность темы, цели работы и ее задачи, предмет, объект и хронологические рамки исследования, допускаются грубые погрешности в логике выведения нескольких из наиболее значимых выводов, которые при указании на них не устраняются; в заключительной части слабо отражаются перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику

		практического применения и внедрения результатов исследования в практику	результатов исследования в практику	
Ответы на вопросы членов ГЭК	<p>Ответы носят четкий характер, раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами из ВКР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы, студент свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, во время доклада использует ссылки на графический материал, заключительное слово краткое, но емкое по сути. Широкое применение и уверенное использование новых информационных технологий как самой работе, так и во время доклада</p>	<p>При защите ВКР студент-выпускник показывает хорошее знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но не на все из них дает исчерпывающие и аргументированные ответы, но при этом они раскрывают сущность вопроса, подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из ВКР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом, во время доклада использует ссылки на графический материал. Заключительное слово краткое, но допускается расплывчатость сути. Несколько узкое применение и сдержанное использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада</p>	<p>Ответы носят поверхностный характер, не раскрывают до конца сущности вопроса, слабо подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами и расчетами из ВКР, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом. В заключительном слове студент не до конца уяснил допущенные им ошибки в работе. Недостаточное применение и неуверенное использование новых информационных технологий в самой работе, так и во время доклада</p>	<p>Ответы носят поверхностный характер, не раскрывают его сущности, не подкрепляются положениями нормативно-правовых актов, выводами из ВКР, показывают отсутствие самостоятельности и глубины изучения проблемы студентом. В заключительном слове студент продолжает «плавать» в допущенных им ошибках. Слабое применение и использование новых информационных технологий как в самой работе, так и во время доклада</p>
Отзывы руководителя и рецензента	<p>Выводы в отзыве руководителя и в рецензии на выпускную квалификационную работу без замечаний, рекомендована положительная оценка</p>	<p>Выводы в отзыве руководителя и в рецензии на выпускную квалификационную работу без замечаний, или имеют незначительные замечания, которые не влияют на полное раскрытие темы</p>	<p>Выводы в отзыве руководителя и в рецензии на выпускную квалификационную работу указывают наличие замечаний, недостатков, которые не позволили студенту полностью раскрыть тему</p>	<p>В выводах в одном из документов или обоих документах (отзыв руководителя, рецензия) на выпускную квалификационную работу имеются существенные замечания</p>

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКА

Выполнение и защита дипломной работы является проверкой качества полученных студентом знаний и умений, практического опыта, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

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.

Критериями оценки дипломной работы являются:

- научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений;
- использование специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики;
- творческий подход к разработке темы;
- правильность и научная обоснованность выводов;
- стиль изложения;
- оформление выпускной квалификационной работы (ВКР);
- степень профессиональной подготовленности, проявившаяся как в содержании выпускной квалификационной работы, так и в процессе её защиты;
- чёткость и аргументированность ответов студента на вопросы, заданные ему в процессе защиты;
- оценки руководителя в отзыве и рецензента.

Критерии оценок за защиту дипломной работы:

5 (отлично) - студент полно и всесторонне раскрыл тему дипломной работы, правильно и подробно ответил на поставленные вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, дипломная работа выполнена на высоком профессиональном уровне, оценки руководителя и рецензента отличные.

4 (хорошо) - студент полно раскрыл тему дипломной работы, но недостаточно точно отвечал на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, дипломная работа выполнена с несущественными отступлениями по оформлению, оценки руководителя и рецензента - хорошие;

3 (удовлетворительно) - студент недостаточно четко и полно раскрыл тему дипломной работы, в ответах на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии допустил неточности, дипломная работа выполнена с незначительными нарушениями, оценки руководителя и рецензента - удовлетворительные и хорошие;

2 (неудовлетворительно) - студент плохо знает или недостаточно разбирается в материале, ответы на вопросы носят поверхностный характер, дипломная работа выполнена с нарушением требований по оформлению и по содержанию (или не в полном объеме), знания имеют поверхностный характер.

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

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ:

1. Разработка и внедрение маркетинговой стратегии продвижения услуг гостиницы, на примере...
2. Разработка эффективной программы лояльности для гостей в гостинице, на примере...
3. Организация эффективной работы отдела бронирования в гостинице, на примере...
4. Совершенствование системы планирования и управления персоналом в гостинице, на примере...

5. Разработка и внедрение современной системы стимулирования персонала в гостинице, на примере...
6. Разработка программы антикризисного управления в гостинице, на примере...
7. Разработка эффективной системы управления номерным фондом гостиницы, на примере...
8. Организация эффективного процесса деятельности инженерно-технической службы в гостинице, на примере...
9. Разработка программы мероприятий по обучению и развитию персонала гостиницы, на примере...
10. Разработка эффективной ценовой политики гостиницы на основе спроса и предложения рынка, на примере...
11. Совершенствование системы управления доходами в гостинице, на примере...
12. Исследование и анализ имиджевой политики гостиницы, на примере...
13. Исследование и анализ эффективности предоставления услуг гостям в гостинице, на примере...
14. Разработка концепции создания благоприятного психологического климата в гостинице, на примере...
15. Технологический процесс работы поэтажного персонала гостиничного предприятия, на примере...
16. Организация эффективной деятельности административно-хозяйственной службы в гостинице, на примере...
17. Управление безопасностью и ее обеспечение в гостинице, на примере...
18. Организация работы Сра-центра в гостинице, на примере...
19. Организация эффективного функционирования отдела прачечной-химчистки в гостинице, на примере...
20. Формирование и развитие корпоративной культуры коллектива гостиницы, на примере...
21. Использование стандартов гостеприимства в гостиничном бизнесе, с целью повышения качества, на примере...
22. Формирование системы менеджмента качества гостиничного предприятия, на примере...
23. Автоматизация рабочих процессов в гостинице, на примере...
24. Организация деятельности бизнес-центра в гостинице, на примере...
25. Технологии предоставления услуги питания в гостинице, на примере...
26. Организация предоставления услуги рум-сервис в гостинице, на примере...
27. Организация работы службы питания в гостинице, на примере...
28. Организация анимационного обслуживания гостей в гостинице, на примере...
29. Технологический процесс обслуживания VIP-гостей в гостинице, на примере...
30. Специфика предоставления услуг предприятиями общественного питания в гостинице, на примере...
31. Организация экскурсионного обслуживания гостей в гостинице, на примере...
32. Организация деятельности службы консьержей в современной гостинице, на примере...
33. Организация и предоставление конференц-услуг в гостинице, на примере...
34. Разработка рекламной политики гостиничного предприятия, на примере...
35. Разработка современной программы обслуживания корпоративных гостей в гостинице, на примере...
36. Особенности и технологии обслуживания групп в гостинице, на примере...
37. Обеспечение безопасности гостей и их имущества в гостинице, на примере...
38. Организация и контроль содержания бельевого хозяйства гостиницы, на примере...

39. Организация эффективной работы службы паркового хозяйства в гостинице, на примере...
40. Формирование эффективной кадровой политики гостиничного предприятия, на примере...
41. Технологический процесс обслуживания гостей в ресторане при гостинице, на примере...
42. Организация банкетного обслуживания в гостинице, на примере...
43. Формирование эффективной системы мотивации персонала гостиницы, на примере...
44. Совершенствование имиджевой политики гостиничного предприятия, на примере...
45. Формирование и внедрение стратегии привлечения в гостиницу новых клиентов, на примере...
46. Система повышения качества обслуживания при помощи международных стандартов, на примере...
47. Организация и проведение деловых мероприятий в гостинице, на примере...
48. Операционная деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия, на примере...
49. Организация деятельности службы продаж и маркетинга в гостиничной индустрии, на примере...
50. Специфика взаимодействия гостиничных служб внутри гостиницы, на примере...
51. Технологии предоставления персональных услуг гостям в гостинице, на примере...
52. Формирование системы обслуживания постоянных гостей гостиницы, на примере...

Директору УЭТК
Ермачкову И.А.
студента(ки) _____ курса группы _____

Заявление

Прошу Вас разрешить мне писать дипломную работу на тему:

« _____

_____»

с назначением руководителя _____
ф.и.о.

дата, подпись студента

Согласовано:

Руководитель
дипломной работы

подпись, расшифровка подписи

Зам. директора по УПР УЭТК

подпись, расшифровка подписи

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УНИВЕРСИТЕТСКИЙ ЭКОНОМИКО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Зам. директора по УПР УЭТК

_____ 20__ г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

ТЕМА ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ (ПОЛНОСТЬЮ)

Выполнил студент IV курса
специальности 43.02.14 Гостиничное дело _____ И.О. Фамилия

Руководитель:
преподаватель _____ И.О.Фамилия

Рецензент: _____ И.О.Фамилия

Сочи, 20__

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР УЭТК
_____ О.А. Яралова
«__» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ
НА ДИПЛОМНУЮ РАБОТУ

Студент _____

группа _____ курс _____ отделение _____

Специальность _____

Тема: « _____

_____ »

Срок представления работы к защите «__» _____ 20__ г.

Исходные данные для исследования: _____

Руководитель работы _____
дата, подпись

_____ инициалы, фамилия

Задание к исполнению принял «__» _____ 20__ г. _____
подпись студента

ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Этапы выполнения работы и мероприятия	Сроки выполнения
1.	Подбор литературы, ее изучение и проработка	
2.	Составление библиографии по источникам	
3.	Разработка и представление руководителю 1 главы	
4.	Накопление, систематизация и анализ практических материалов	
5.	Разработка и представление руководителю 2 главы	
6.	Согласование с руководителем выводов и предложений	
7.	Доработка дипломной работы в соответствии с замечаниями	
8.	Разработка тезисов доклада к защите и подготовка иллюстрационного материала	
9.	Подготовка отзыва и рецензии	
10.	Представление готовой работы	

Руководитель
дипломной работы

_____ (подпись)

_____ Ф.И.О.

Студент _____ (подпись)

_____ Ф.И.О.

« _____ » _____ 20 ____ г.

ОТЗЫВ на дипломную работу

тема дипломной работы

ф.и.о. студента

группы _____ специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Объект исследования _____

Предмет исследования _____

Цель исследования _____

Актуальность _____

Задачи, которые ставил перед собой студент для достижения цели – выполнены.

Практическая значимость исследования состоит в _____

Автор продемонстрировал умение работать с первоисточниками.

В первой главе _____

название главы

студент _____

Во второй главе _____

название главы

В процессе работы использовались методы: _____

Практический интерес представляет вторая глава, в которой студент вносит предложения по улучшению _____

Предложения и рекомендации взаимосвязаны с выводами и направлены на улучшение функционирования исследуемого объекта.

В конце каждой главы сделаны выводы по исследуемому в этой части работе вопросу. Сформулированы конкретные предложения (рекомендации) по внедрению полученных результатов в практику.

Дипломная работа выполнена грамотно, что свидетельствует о высокой подготовке автора и может быть допущена к защите, заслуживает оценки «_____», а ее автор

ФИО студента полностью

– присвоению квалификации _____

Руководитель дипломной работы _____

«_____» _____ 20__ г.

РЕЦЕНЗИЯ на дипломную работу

_____ (наименование темы)

студента _____
(фамилия, имя, отчество)

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Дипломная работа, выполненная на ___ страницах машинописного текста, имеет индивидуальное задание, состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников. Приложения включают _____.

1. Актуальность тематики дипломной работы _____

2. Характеристика методов решения задач, поставленных в работе _____

3. Анализ взаимосвязи всех разделов работы _____

4. Основные достоинства работы, качество ее оформления _____

5. Значимость предложений и выводов _____

6. Замечания по работе и ее недостатки _____

Следует отметить, что указанные замечания не снижают практической ценности работы, которая может быть допущена к защите, заслуживает оценки «_____», а ее автор

_____ ФИО студента полностью

– присвоению квалификации _____

Рецензент _____
фамилия, имя, отчество

Наименование организации _____

Должность _____

_____ 20__ г. _____
дата (подпись, заверенная печатью)