

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
филиал ФГБОУ ВО ВВГУ в г.Артеме

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора филиала
ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Артеме



В.В. Неслюзов

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по программе среднего профессионального образования
по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Артем 2022 г.

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2006 г. №1552.

І ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Программа государственной итоговой аттестации (далее ГИА) является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, в части освоения видов деятельности (ВД) по специальности:

- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- выполнение работ по должности служащего "Портъе".

1.2. По окончании обучения и успешного прохождения государственной итоговой аттестации на основании решения государственной экзаменационной комиссии выпускнику присваивается квалификация – специалист по гостеприимству и выдается диплом о среднем профессиональном образовании образца, установленного Минобрнауки России

1.3. В соответствии с Порядком приема на обучение на данную ООП были допущены лица, имеющие основное общее образование и среднее общее образование.

1.4. Настоящая Программа разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» (утв. приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 г. № 1552);
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- приказа Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- распоряжения Министерства просвещения РФ от 01.04.2019 г. № Р-42 «Об утверждении методических рекомендаций о проведении аттестации с использованием механизмов демонстрационного экзамена»

1.5. Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня освоения компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, федеральному государственному образовательному стандарту.

1.6. Специалист по гостеприимству должен обладать общими и профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - отчеты по практическим работам; - тематическая и рубежная аттестация; - отчеты по учебной и производственной практикам; - курсовые работы; - квалификационные экзамены; - выпускная квалификационная работа
	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и	Умения: определять задачи для поиска	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
		интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>	
	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>	
	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>	
	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>	
	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	<p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	
	ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>обеспечения ресурсосбережения</p> <p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения</p>	
	ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>	
	ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	
	ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p>Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>источники финансирования</p> <p>Знание: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>	
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</p>	<p>ПК 1.1</p>	<p>Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p>Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке</p> <p>Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Практическая работа - Отчеты по практическим работам - Решение ситуационных задач - Курсовые работы - Отчеты по пройденным учебным и производственным практикам - Квалификационный экзамен

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>	
	ПК 1.2	<p>Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p>Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>Знания: законы и иные нормативно-</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>	
	ПК 1.3	<p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества Умения: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;	
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>Знания: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Практическая работа - Отчеты по практическим работам - Решение ситуационных задач - Курсовая работа - Отчеты по пройденным производственным практикам - Квалификационный экзамен

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p>	
	ПК 2.2	<p>Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>иностранном языке; Знания: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p>	
	ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Знания: критерии и показатели качества</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;	
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Практическая работа - Отчеты по практическим работам - Решение ситуационных задач - Отчет по пройденной производственной практике - Квалификационный экзамен
	ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>	
	ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
		требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи</p> <p>Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Практическая работа - Отчеты по практическим работам - Решение ситуационных задач - Отчет по пройденной учебной и производственной практикам - Квалификационный экзамен
	ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими	Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
		планами и стандартами гостиницы	<p>текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>Знания: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p>	
	ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>	
Выполнение работ по должности служащего "Портье"	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале У;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале У; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания П 5 СЕМ.;</p> <p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале У;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Практическая работа - Отчеты по практическим работам - Решение ситуационных задач - Отчет по пройденной учебной и производственной практикам - Квалификационный экзамен

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
	ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>нормы обслуживания 5 СЕМ.;</p> <p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда П 5 СЕМ.; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы П 5 СЕМ.; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке П;</p> <p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы У; рассчитывать нормативы работы горничных У;</p> <p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживаемому персоналу; цели, средства и формы обслуживания У; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно –</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке П 6 СЕМ.;	
	ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей У; планировании, организации, стимулировании и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда У.</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда П 5 СЕМ.; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации П 6 СЕМ.;</p> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества</p>	

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций	Результат освоения	Формы проверки освоения
			<p>обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей У; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда П 6 СЕМ.;</p>	

1.7. Форма государственной итоговой аттестации в 2022 году выпускников по программе подготовки специалистов среднего звена – защита выпускной квалификационной работы (дипломного проекта). Демонстрационный экзамен включается в выпускную квалификационную работу и является одним из этапов защиты выпускной квалификационной работы.

Защита выпускной квалификационной работы проводится в два этапа:

1 этап – сдача демонстрационного экзамена.

2 этап – защита выпускной квалификационной работы (в виде дипломного проекта).

В рамках ГИА по образовательным программам СПО в качестве оценки «отлично» по демонстрационному экзамену засчитываются результаты победителей и призеров следующих чемпионатов:

- Мировой Чемпионат WorldSkills International;
- Финал Национального чемпионата Молодые профессионалы (WorldSkills Russia) по компетенциям со статусом «основные»;
- Отборочные соревнования на право участия в Финале национального чемпионата по компетенциям со статусом «основные», не включенным в перечень компетенций Финала в соответствующем чемпионатном цикле;
- Национальный Межвузовский чемпионат «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия) по компетенциям со статусом «основные»;
- Отраслевой чемпионат в сфере информационных технологий по стандартам WorldSkills (DigitalSkills) по компетенциям со статусом «основные»;
- Национальный чемпионат сквозных рабочих профессий высокотехнологичных отраслей промышленности по методике WorldSkills (WorldSkills Hi-Tech) по компетенциям со статусом «основные».

II ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Первый этап – сдача демонстрационного экзамена

2.1.1. Целью проведения демонстрационного экзамена является определение соответствия результатов освоения образовательной программы среднего профессионального образования требованиям стандартов Ворлдскиллс Россия и ФГОС СПО по соответствующим компетенциям.

Демонстрационный экзамен предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения выпускниками практических задач профессиональной деятельности и представляет собой оценку результатов обучения методом наблюдения за выполнением трудовых действий выпускника на рабочем месте.

Демонстрационный экзамен по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» проводится в 2022 году по компетенции Ворлдскиллс Россия E57 «Администрирование отеля».

ДЭ проводится по стандартам Ворлдскиллс Россия. Задание демонстрационного экзамена утверждается менеджером компетенции Союза и высылается за сутки до проведения ДЭ.

Главный эксперт вносит результаты ДЭ в международную информационную систему CIS.

2.1.2 Демонстрационный экзамен проводится с использованием комплектов оценочной документации, представляющих собой комплекс

требований стандартизированной формы к выполнению заданий определенного уровня, оборудованию, оснащению и застройке площадки, составу экспертных групп и методики проведения оценки экзаменационных работ.

Для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции E57 «Администрирование отеля» применяются комплекты оценочной документации, разработанные экспертным сообществом Ворлдскиллс Россия.

Комплект оценочной документации (далее – КОД) № 1.1 разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции E57 «Администрирование отеля» и рассчитан на выполнение заданий продолжительностью 2 часа.

Задание состоит из четырех модулей с максимальным баллом – 28,9.

Содержание задания демонстрационного экзамена соответствует основным видам деятельности по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»:

Бронирование гостиничных услуг;

Прием, размещение и выписка гостей;

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

2.1.3 Координатором подготовки и проведения ДЭ по стандартам является университет:

Отдел проектов и программ:

- проводит информирование об условиях, сроках и требованиях к участникам (студентам, экспертам) ДЭ;

- формирует график проведения ДЭ;

- осуществляет сбор документации в целях аккредитации ЦПДЭ и направляет в Союз;

- осуществляет организационно-методическое сопровождение подготовки ДЭ;

- согласовывает с Союзом график проведения ДЭ;

- обеспечивает видео трансляцию ДЭ и предоставляет ссылку в Союз;

- собирает списки участников и экспертов ДЭ и регистрирует их в системе

eSim;

- принимает согласия на обработку персональных данных участников ДЭ (не менее чем за 2 месяца до даты начала проведения);

- обеспечивает ЦПДЭ для проведения ДЭ оборудованием, инструментами и образцами материалов, в соответствии с утвержденными техническими описаниями и инфраструктурными листами;

- обеспечивает доступ на площадку всех участников ДЭ;

- организует обучение экспертов с правом оценки ДЭ;

- контролирует внесение персональных данных студентов в систему eSim;

- готовит за 15 дней до даты проведения экзамена проект приказа о проведении ДЭ;

- готовит за 15 дней до даты проведения экзамена проект приказа о составе экспертной группы.

Структурное подразделение СПО:

- уведомляет студентов о проведении демонстрационного экзамена в виде 1 этапа защиты выпускной квалификационной работы;

- отвечает за подготовку документов на аккредитацию ЦПДЭ;

- осуществляет подбор экспертов;

- отвечает за правильность написания персональных данных участников для внесения в eSim;

- контролирует размещение персональных данных студентов в личном кабинете eSim;

- готовит список студентов, участвующих в ДЭ, и за 35 дней до даты проведения ДЭ передает его в отдел программ и проектов для регистрации участников в электронной системе интернет-мониторинга eSim.

- не позднее, чем за 20 календарных дней до официальной даты ДЭ уведомляет участников о графике его проведения.

2.1.4. Организация проведения 1 этапа защиты ВКР

ДЭ проводится на площадке университета – Центр проведения демонстрационного экзамена.

К участию в ДЭ допускаются студенты, завершающие обучение по имеющей государственную аккредитацию образовательной программе СПО.

ДЭ проводится по графику, согласованному с Союзом «Ворлдскиллс Россия», и утвержденному ректором.

Задания для проведения ДЭ главный эксперт получает от Союза за сутки до даты проведения ДЭ.

Определяются следующие организационные этапы проведения ДЭ:

- подготовительный этап;
- проведение ДЭ;
- оформление результатов.

В дни проведения ДЭ за безопасность проведения ДЭ (дежурство руководства структурного подразделения, других необходимых служб), дежурство технического персонала в местах проведения ДЭ на весь период его проведения (на случай возникновения поломок и неисправностей оборудования), осуществление эксплуатационного и коммунального обслуживания, уборку помещения, работоспособность вентиляции, канализации, водоснабжения, беспрепятственный вход и выход в помещение участников ДЭ, питьевой режим, медицинское обслуживание отвечают соответствующие службы университета в соответствии с приказом об организации и проведении ДЭ.

2.1.5. Процедура проведения 1 этапа защиты ВКР

ДЭ проводится в несколько этапов:

- предварительный инструктаж;
- проверка и настройка оборудования экспертами;
- проведение демонстрационного экзамена;
- подведение итогов;
- оглашение результатов.

Предварительный инструктаж. За один день до проведения экзамена все студенты-участники ДЭ по компетенции Е57 «Администрирование отеля» встречаются на площадке для прохождения инструктажа по охране труда (далее – ОТ) и технике безопасности (далее – ТБ), знакомства с площадкой (инструментами, оборудованием, материалами и т.д.), критериями оценивания. В случае отсутствия участника на инструктаже по ОТ и ТБ, он не допускается к ДЭ.

Проверка и настройка оборудования проводится главным экспертом. В день проведения ДЭ, за один час до его начала главный эксперт:

- проводит проверку на предмет обнаружения запрещенных материалов, инструментов или оборудования, в соответствии с инфраструктурным листом,
- настройку оборудования, указанного в инфраструктурном листе;
- передаёт студентам задания.

В этот же день проводится жеребьевка. Жеребьевка определяет день (дату) сдачи ДЭ студентом, номер его рабочего места в ЦПДЭ, очередность выступления.

Главный эксперт объявляет время начала и завершения выполнения задания.

Проведение демонстрационного экзамена

ДЭ начинается в объявленное накануне главным экспертом время.

В случае опоздания к началу выполнения заданий по неуважительной причине, студент допускается к ДЭ, но время на выполнение заданий не добавляется.

При опоздании к началу выполнения заданий по уважительной причине, студент допускается к ДЭ, ему добавляется время на выполнение заданий.

Студент должен иметь при себе:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис ОМС.

Задания выполняются по модулям. Все требования, указанные в задании и правилах по ОТ и ТБ, критериях оценивания, являются обязательными для исполнения всеми участниками.

В ходе выполнения задания студентам разрешается задавать вопросы только экспертам. Участники, нарушающие правила проведения ДЭ, по коллегиальному решению отстраняются от экзамена, что фиксируется в протоколе. Студент получает неудовлетворительную оценку за ДЭ.

В случае поломки оборудования и его замены (не по вине студента) студенту предоставляется дополнительное время.

Факт несоблюдения студентом указаний или инструкций по ОТ и ТБ влияет на итоговую оценку результата ДЭ.

В ходе проведения демонстрационного экзамена в составе ГИА председатель и члены ГЭК, не являющиеся экспертами, присутствуют на демонстрационном экзамене в качестве наблюдателей.

2.1.6. Порядок оценки демонстрационного экзамена

Для оценки знаний, умений и навыков студентов, показанных на ДЭ при государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК) создается экспертная группа из числа экспертов. Эксперты могут входить в состав ГЭК. Состав экспертной группы утверждается приказом ректора.

Возглавляет экспертную группу главный эксперт, который организует и контролирует её деятельность, обеспечивает единство требований, предъявляемых к участникам.

Оценку выполнения задания по каждой компетенции проводит экспертная группа в количестве трех человек по компетенции № 33 «Ремонт и обслуживание легковых автомобилей»

Экспертная группа выполняет следующие функции:

- оценивает выполнение участниками задания;
- осуществляет контроль за соблюдением Положения;
- подводит итоги (составляет итоговый протокол, подписанный всеми членами экспертной группы, обобщает результаты ДЭ с указанием балльного рейтинга студентов).

Выполнение задания оценивается в соответствии с критериями оценки по конкретной компетенции.

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

Все баллы фиксируются в ведомостях оценок и в системе CIS главным экспертом.

Ведомость оценок в табличной форме загружается и выгружается из системы CIS главным экспертом и содержит:

- критерии оценки по каждому студенту,

- вес в баллах по каждому критерию,
- поля подсчета, итоговые результаты (сумма баллов по каждому студенту).

Члены экспертной группы подписывают итоговый протокол и главный эксперт отправляет его в электронном виде в Союз, копию протокола передают секретарю ГЭК.

Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 100%.

2.2. 2 этап – защита выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа (ВКР) способствует систематизации и закреплению знаний студента по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» при решении конкретных задач, а также выявлению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

2.2.1. Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы.

2.3. В соответствии с учебным планом академического колледжа подготовка ВКР осуществляется в период с 18.05.2022 г. по 14.06.2022 года защита ВКР проводится в период с 15.06.2022 г. по 28.06.2022 г.

2.4. Темы ВКР (дипломных работ) соответствуют содержанию одного или нескольких профессиональных модулей и разрабатываются преподавателями междисциплинарных курсов совместно со специалистами предприятий или организаций, заинтересованных в трудоустройстве выпускников (приложение 1).

2.4.1. Студентам предоставляется право выбора темы ВКР (дипломной работы), в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Выбор темы подтверждается заявлением студента.

2.4.2. Допускается выполнение ВКР (дипломной работы) по единой теме группой (бригадой) студентов. При этом индивидуальные задания в рамках единой темы выдаются каждому студенту.

2.4.3. Выпускная квалификационная работа (дипломная работа) должна иметь актуальность и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) работодателей.

2.4.4. Студент имеет право изменить тему выпускной квалификационной работы, но не позднее, чем за четыре недели до защиты ВКР.

2.4.5. Закрепление за обучающимися тем ВКР, назначение руководителей оформляется приказом ректора ВГУЭС (за 7 календарных дней до выхода на практику) на основании личного заявления (приложение 2), поданного не позднее, чем за 2 недели до выхода на преддипломную практику.

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

2.5.1. Государственная экзаменационная комиссия является единой для всех форм обучения (очной, заочной) по специальности. В отдельных случаях могут создаваться несколько ГЭК по одной ООП.

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

2.5.3. Количество экспертов, входящих в состав экспертной группы, определяется образовательной организацией на основе условий, указанных в комплекте оценочной документации для демонстрационного экзамена по компетенции. Не допускается участие в оценивании заданий демонстрационного экзамена экспертов,

принимавших участие в обучении студентов или представляющих с ними одну образовательную организацию.

2.5.4. Состав экспертной группы утверждается руководителем образовательной организации.

2.5.5. Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников ВГУЭС, и лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовится выпускник.

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

2.5.7. Основные функции ГЭК:

- оценка качества подготовки выпускников – определение уровня сформированности общих и профессиональных компетенций выпускника в соответствии с требованиями ФГОС СПО;

- принятие решения по результатам ГИА о выдаче выпускнику диплома о среднем профессиональном образовании и квалификации, образец которого установлен Министерством образования и науки Российской Федерации;

- разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки студентов, на основании результатов работы ГЭК.

2.3.8. Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом ректора ВГУЭС.

2.3.9. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность государственной экзаменационной комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель ГЭК не является работником ВГУЭС и назначается из числа:

- руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники;

- представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

2.3.10. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) Министерством науки и высшего образования РФ.

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

2.3.12. В ходе проведения демонстрационного экзамена председатель и члены государственной экзаменационной комиссии присутствуют на демонстрационном экзамене.

2.3.13. Государственная экзаменационная комиссия действует в течение одного календарного года.

III ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И МЕТОДИКА ИХ ОЦЕНИВАНИЯ

3.1. К государственной итоговой аттестации допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по осваиваемой образовательной программе.

3.2. Государственная итоговая аттестация проводится в специально подготовленных помещениях (специализированных кабинетах, аудиториях), оснащенных техническими средствами, в т.ч. мультимедийным (компьютерным) оборудованием для

демонстрации слайдов, досками для крепления листов графической части, столами для размещения макетов, моделей и т.д.

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

3.4. Выпускная квалификационная работа (дипломная работа) носит практический характер.

В распоряжение ГЭК представляются следующие документы:

- сведения о результатах обучения выпускника (сводные ведомости успеваемости);
- ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»;
- программа ГИА по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»;
- приказ ректора о допуске студентов к ГИА;
- зачетные книжки студентов;
- книга протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии;
- выпускная квалификационная работа с отзывом руководителя и рецензией.

3.5 Объем дипломной работы должен составлять не менее 30 не более 50 страниц печатного текста, исключая приложения.

3.6 Структура выпускной квалификационной работы:

- титульный лист (приложение 3);
- содержание;
- введение;
- основная часть, состоящая из литературного обзора, аналитической и практической части;
- заключение, включающее выводы и предложения (рекомендации);
- список использованных источников и литературы;
- приложения;
- графическая часть проекта должна быть представлена на плакатах;
- доклад.

3.7 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) ВКР.

3.8 Для подготовки ВКР студенту назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

3.9 Основными функциями руководителя ВКР являются:

- разработка индивидуального задания в соответствии с выбранной темой (приложение 4). Задание на ВКР выдается не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики;
- оказание помощи студенту в разработке календарного графика работы на весь период выполнения ВКР (приложение 5);
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы;
- консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР;
- контроль хода выполнения ВКР в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения с обучающимся ВКР;
- консультирование обучающегося (оказание помощи) в подготовке доклада (презентации) для защиты ВКР;
- представление письменного отзыва на ВКР (приложение 6)

3.10 По завершении написания ВКР руководитель проверяет качество работы, подписывает ее, готовит отзыв о ВКР и передает работу вместе с отзывом председателю ЦМК.

3.11 ВКР по программам ПССЗ подлежит рецензированию (приложение 7). Состав рецензентов определяется и утверждается не позднее, чем за месяц до начала защит ВКР на заседании ЦМК. Рецензенты не являются работниками ВГУЭС.

3.12 Содержание рецензии доводится до сведения студента не позднее, чем за один день до защиты выпускной квалификационной работы. Внесение изменений в выпускную квалификационную работу после получения рецензии не допускается.

3.13 ВКР подлежит обязательному прохождению нормоконтроля на соответствие требованиям к оформлению текстовой части выпускных квалифицированных работ. Нормоконтроль осуществляют преподаватели Академического колледжа и профильных кафедр ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса», утвержденные на заседании цикловой методической комиссии.

3.14 Общее руководство подготовкой и контроль за ходом выполнения ВКР осуществляет заместитель директора по учебной работе Академического колледжа.

3.15 Процедура проведения ГИА предусматривает представление выпускника, доклад выпускника, ответы докладчика на вопросы членов ГЭК, озвучивание отзыва руководителя работы и рецензии. На защиту одной выпускной квалификационной работы отводится не более 30 минут.

3.16 Решение государственной экзаменационной комиссии принимается на закрытом заседании 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.

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

Результаты защиты ВКР определяются четырехбальной шкалой оценок: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

«Отлично» выставляется, когда выполнены следующие требования:

- содержание работы полностью раскрывает утвержденную тему и отличается высокой степенью актуальности и новизны;
- задачи, сформулированные в ВКР, решены в полном объеме;
- выполненная работа свидетельствует о знании автором большинства теоретических концепций по рассматриваемой проблематике;
- в работе в полной мере использованы современные нормативные и литературные источники;
- теоретические выводы и практические предложения по исследуемой теме вытекают из содержания работы, полученные результаты исследования значимы и достоверны, высока степень самостоятельности автора, работа носит практический характер;
- работу отличает четкая структура, завершённость, логичность изложения, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям;
- доклад к выполненной работе сделан методически грамотно;
- научный руководитель и рецензент (рецензенты) высоко оценили дипломную работу и представили положительные отзывы;
- ответы на дополнительные вопросы членов ГЭК демонстрируют глубину и полное овладение содержанием материала, в котором выпускник легко ориентируется; владеет понятийным аппаратом.

«Хорошо» выставляется при соблюдении следующих требований:

- содержание работы актуально и в целом раскрывает тему;
- выполненная работа свидетельствует о знании автором основных теоретических концепций по рассматриваемой проблематике:
- в работе использован основной круг современных нормативных и литературных источников;
- теоретические выводы и практические предложения по исследуемой проблеме в целом вытекают из содержания работы, аргументированы, работа носит самостоятельный

характер. однако имеются отдельные недостатки в изложении некоторых вопросов, неточности, спорные предложения;

- основные вопросы изложены логично, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям;
- при защите студент относительно привязан к тексту доклада, но в целом способен представить полученные результаты;
- научный руководитель и рецензент (рецензенты) и представили положительные отзывы;
- ответы на дополнительные вопросы членов ГЭК демонстрируют овладение содержанием материала, в котором выпускник ориентируется, но допускает отдельные неточности; владеет понятийным аппаратом

«Удовлетворительно» выставляется при соблюдении следующих требований:

- содержание работы в значительной степени раскрывает утверждённую тему, однако, отдельные вопросы изложены без должного теоретического обоснования, исследование проведено поверхностно;
- выполненная работа свидетельствует о недостаточном знании автором основных теоретических концепций по рассматриваемой проблематике;
- современные нормативные и литературные источники использованы не в полном объёме;
- выводы и предложения по исследуемой проблеме поверхностны, недостаточно обоснованы, не подкреплены расчетами автора, имеются неточности, спорные положения;
- оформление работы в целом соответствует предъявляемым требованиям;
- при защите студент привязан к тексту доклада, испытывает затруднения при ответах на отдельные вопросы;
- научный руководитель и рецензент предлагают оценить работу на «удовлетворительно»;
- ответы на дополнительные вопросы членов ГЭК обнаруживают знания и понимание основных положений материала, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

«Неудовлетворительно» выставляется при соблюдении следующих требований:

- содержание работы не раскрывает утверждённую тему, слушатель не проявил навыков самостоятельной работы;
- оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям;
- выявлен плагиат;
- в процессе защиты работы студент показывает слабые знания по исследуемой теме;
- не отвечает на поставленные вопросы.
- в отзыве научного руководителя и в рецензии (рецензиях) имеются принципиальные критические замечания;
- ответы на дополнительные вопросы членов ГЭК демонстрируют разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении понятий, искажает смысл.

3.18 Перевод баллов в оценку осуществляется на основе таблицы № 1 после заполнения итогового протокола.

Таблица № 1 – Перевод количества баллов в оценку

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

3.19 Решение ГЭК об успешном прохождении 1 этапа ГИА принимается на основании критериев оценки (Таблица № 1).

3.20 Результаты ДЭ заносятся в аттестационную ведомость. На основании итогового протокола секретарь и таблицы № 1 заполняет аттестационную ведомость по ДЭ, а члены государственной экзаменационной комиссии, включая председателя ГЭК, ее подписывают. Копия итогового протокола прилагается к аттестационной ведомости.

3.21 Результаты ДЭ доводятся до сведения студентов на следующий день после сдачи экзамена, если результаты из Союза получены после 18 часов.

3.22 По завершении ДЭ студентам в личный кабинет eSim Союзом «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» размещается SkillsPasport по его компетенции.

3.23 После окончания государственной итоговой аттестации председатель ГЭК составляет отчет о работе.

IV ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ И ПЕРЕСДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. По результатам участия в государственной итоговой аттестации выпускник имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее - апелляция).

4.2. Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего обучающегося на имя председателя апелляционной комиссии в Общий отдел ВГУЭС (ауд. 1343):

- о нарушении порядка проведения ГИА – непосредственно в день проведения ГИА;

- о несогласии с результатами ГИА – не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов ГИА.

Примерная форма апелляционного заявления приведена в приложении 8.

4.3. Апелляционные заявления рассматривает апелляционная комиссия. Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников Академического колледжа, не входящих в данном учебном году в состав ГЭК и секретаря.

4.4. Председателем апелляционной комиссии в Академическом колледже ВГУЭС является ректор ВГУЭС, либо лицо, исполняющее в установленном порядке его обязанности. Секретарь избирается из числа членов комиссии.

4.5. Состав апелляционной комиссии утверждается отдельным приказом одновременно с утверждением состава ГЭК.

4.6. Апелляция рассматривается не позднее 3-х рабочих дней со дня ее подачи 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.

4.7. Рассмотрение апелляции не является пересдачей государственной итоговой аттестации.

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

об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи, с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные образовательной организацией.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. Решение апелляционной комиссии принимается 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.

4.12. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

4.13. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве университета.

4.14. Лицам, не проходившим государственную итоговую аттестацию по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из Академического колледжа. Дополнительные заседания государственной экзаменационной комиссии организуются не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не прошедшим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

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

4.16. Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается не более двух раз.

**Примерная тематика выпускных квалификационных работ
по специальности**

43.02.14 «Гостиничное дело»:

1. Влияние автоматизации управления гостиницей на качество сервиса.
2. Использование новых информационных технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы
3. Сайт гостиницы как средство продвижения гостиничного продукта
4. Современные проблемы информационной безопасности в гостиничном бизнесе и пути их преодоления
5. Анализ обеспечения информационной безопасности на примере гостиничного предприятия
6. Анализ и перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе
7. Перспективы развития информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства
8. Анализ структуры и функций автоматизированных систем управления гостиничных предприятий различной категории
9. Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства
10. Проблемы внедрения и адаптации АСУ на предприятиях индустрии гостеприимства
11. Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства
12. Управление информационными потоками гостиничного комплекса
13. Использование робототехнических средств как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы (возможен заказ социального партнера)
14. Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории ...
15. Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ в гостиницах категории ...
16. Организация формирования товарной политики предприятия гостеприимства
17. Проблемы выбора и роль посредников в продвижении услуг предприятия гостеприимства
18. Анализ формирования ценовой политики предприятия гостеприимства
19. Пути формирования и управления брендом гостиничного предприятия
20. Формирование товарной политики гостиничного предприятия и пути ее совершенствования
21. Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства
22. Анализ рыночных возможностей на предприятии гостиничной индустрии и организация работы отеля на примере...
23. Клиентоцентричность, как инструмент повышения потребительской ценности гостиничных услуг
24. Анализ механизма создания новой потребительской ценности в гостиничном бизнесе
25. Методы и инновационные технологии стимулирования развития новых продуктов в сфере гостеприимства
26. Стратегия быстрого роста как новейший метод развития гостиничного бизнеса и преодоления кризиса
27. Методы и инновационные технологии создания новых услуг в сфере гостеприимства
28. Формирование и развитие культуры предпринимательства в гостиничном бизнесе
29. Предпринимательские решения в развитии гостиничного бизнеса на примере...
30. Механизм формирования цепочки ценностей в индустрии гостеприимства на

примере...

31. Бизнес-план предприятия гостиничного предприятия
32. Влияние стиля управления на морально – психологический климат коллектива
33. Взаимосвязь мотивационно-личностной структуры и профессиональной компетентности менеджера
34. Пути совершенствования качества обслуживания гостей в процессе проживания на примере службы гоом-сервис в отелях Владивостока пяти звезд
35. Исследование современных стандартов обслуживания гостей, проживающих в номерах на примере отелей пяти звезд
36. Особенности делового и управленческого общения и пути повышения его эффективности на примере отеля...
37. Формирование профессиональной культуры речи с помощью деловых игр и тренингов на примере отеля...
38. Барьеры эффективного общения и пути их преодоления в сфере индустрии гостеприимства на примере отеля...
39. Роль профессионального имиджа в карьерном продвижении сотрудника
40. Формирование корпоративной культуры на предприятиях общественного питания на примере ресторана...
41. Анализ использования различных методов исследования эффективности работы предприятий гостиничной индустрии
42. Мотивация профессиональной деятельности персонала, как фактор эффективного управления предприятием гостиничной индустрии
43. Корпоративная культура и методы ее коррекции на предприятии индустрии гостеприимства.
44. Анализ влияния внешней среды на корпоративную культуру в гостиничной индустрии

Директору АК ВГУЭС
Л.А.Смагиной

от студента (ки) гр. _____

И.О.Фамилия (полностью)

Заявление

Прошу закрепить за мной выпускную квалификационную работу (дипломную работу/проект) на тему

_____ полное название темы

Руководитель темы _____

(фамилия, имя, отчество, ученая степень, звание, должность)

« _____ » _____ 20__ г.

личная подпись студента

Руководитель:

(Ф.И.О. руководителя)

(личная подпись)

« _____ » _____ 20__ г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ДОПУЩЕНА

к защите

Заместитель директора по
учебной работе

_____ Е.Н. Чмырь

ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ

Разработка интерьеров магазина «Призма»,
пгт. Кавалерово, Приморский край

С-ГД-19-87356.2805-с.03.004.ДП

Студент	_____	С.А. Шудина
Руководитель преподаватель	_____	О.П. Петрова
Нормоконтролер преподаватель	_____	Т.А. Баишева
Рецензент Директор ООО «Звезда»	_____	Т.И. Ильин

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
 ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
 ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
 АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель ЦМК
 _____ А.Д. Гусакова
 подпись
 « ____ » _____ 2022 г.

ЗАДАНИЕ
 на выполнение дипломной (ого) работы (проекта)

Студенту (ке) _____
 Группы _____ Специальность _____

1. Тема ВКР _____

утверждена приказом № _____ от « ____ » _____ 202__ г.

2. Срок сдачи ВКР _____

3. Состав, объем и структурное построение ВКР (Перечень подлежащих разработке вопросов)

3.1. Введение: _____

3.2. Основная часть: _____

3.3. _____

3.4. _____

Рекомендуемая литература: _____

3.5. Перечень графического/иллюстративного/практического материала: _____

Консультант ВКР

в части _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Срок сдачи выполненной работы _____

Дата выдачи задания: « ____ » _____ 20__ г.

Руководитель ВКР

_____ подпись _____ расшифровка подписи

Согласовано
 (должность, наименование
 предприятия) _____
 _____ подпись _____ расшифровка подписи

Задание получил

 _____ подпись _____ расшифровка подписи

Примечание: - задание прилагается к ВКР и помещается после титульного листа

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Председатель ЦМК
_____ А.Д. Гусакова
подпись
« ____ » _____ 2022 г.

**Календарный график
выполнения выпускной квалификационной работы
дипломной (ого) работы (проекта)**

Тема ВКР _____

Студент _____

Группа _____ специальность _____

Наименование раздела ВКР	Объем в % от объема ВКР	Срок выполнения	Подпись руководителя

Руководитель ВКР: _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Студент: _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студента _____
Специальности _____ группы _____ Академического
колледжа Владивостокского государственного университета экономики и сервиса
Тема ВКР _____
полное название согласно приказу

Представленная работа состоит из текстовой части (пояснительной записки) на _____ страницах,
графической части на _____ чертежей, _____ плакатов.

Соответствие содержания работы заданию

Актуальность ВКР: _____

Новизна ВКР (новизна используемых методов, оригинальность поставленных задач, уровень исследовательской части): _____

Уровень владения исследовательскими навыками (математической обработки данных, анализ и интерпретация результатов исследования, формулирование выводов и т.д.)

Практическая ценность ВКР: _____

Оценка подготовленности студента, инициативность, ответственность и самостоятельность принятия решения при решении задач ВКР: _____

Соблюдение правил и качества оформления текстовой части, графической части ВКР:

Достоинства и недостатки ВКР:

Оценка выполненной ВКР: _____

Мнение руководителя о возможности присвоения выпускнику квалификации:

указывается квалификация выпускника и направление подготовки

Руководитель ВКР _____
ученая степень, звание, должность

«__» _____ 2022 г.

подпись руководителя

РЕЦЕНЗИЯ
на выпускную квалификационную работу

Студента (ки) _____
Специальности _____ группы _____ Академического
колледжа Владивостокского государственного университета экономики и сервиса
тема ВКР _____
полное название согласно приказу

Выпускная квалификационная работа состоит из текстовой части (пояснительной записки) на _____
страницах, графической части на _____ чертежей, _____ плакатов.

В рецензии отразить:
Общую характеристику темы, ее актуальность и значение
Глубину раскрытия темы
Научное и практическое значение ВКР, возможность внедрения и использования
Качество изложения материала, логика
Характеристика использованных материалов источников (литература, данные
организаций, статистические данные и др.), новизна
Качество оформления ВКР
Замечания

Оценка _____

Рецензент _____
фамилия, имя, отчество, ученая степень, звание, должность

Подпись рецензента _____ Дата _____

М.П.

Председателю апелляционной комиссии

ФИО председателя

ФИО студента полностью

Группа _____

Специальность _____

Академический колледж

Форма обучения _____

Адрес: _____

Тел.: _____

e-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ НА АПЕЛЛЯЦИЮ

Прошу рассмотреть мою апелляцию о

Содержание апелляции:

о дате, времени и месте проведения заседания Апелляционной комиссии прошу
сообщить sms сообщением , e-mail _____ (указать нужное)

Дата «___» _____ 202__ г.

(личная подпись)