

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. проректора по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

«30» _____ 05 _____ 2024 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

специальность
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Содержание	Стр.
1. Общие положения	2
2. Цели и задачи государственных аттестационных испытаний	2
3. Место ГИА в структуре образовательной программы	4
4. Требования к выпускной квалификационной работе	4
4.1. Формы выпускных квалификационных работ	4
4.2. Сроки выполнения и защиты ВКР	4
4.3. Структура выпускных квалифицированных работ	5
4.4. Объем ВКР	5
4.5. Организация выполнения выпускной квалификационной работы	6
4.6. Рекомендации по проведению защиты выпускной работы	9
5. Организация государственной итоговой аттестации в формате демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля»	11
6. Организация государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья	15
7. Порядок подачи и рассмотрения апелляций	15
8. Порядок повторного проведения государственной итоговой аттестации	17
9. Рекомендуемая литература	18
10. Приложения	20

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552.

1. Общие положения

1.1. Учебным планом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело предусмотрена государственная итоговая аттестация по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в виде защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы) и сдачи государственного экзамена (демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля»).

1.2. К ГИА допускаются выпускники, завершившие полный курс обучения по образовательной программе и успешно сдавшие все предшествующие экзамены и зачеты, регламентированные учебным планом по специальности.

1.3. Для проведения ГИА создается государственная экзаменационная комиссия.

1.3.1. Государственная экзаменационная комиссия (ГЭК) организуется, как правило, единая для всех форм обучения по специальности.

1.3.2. В круг деятельности ГЭК входит:

- определение соответствия результатов освоения студентами образовательных программ среднего профессионального образования соответствующим требованиям ФГОС СПО;

- принятие решения о выдаче обучающемуся, успешно прошедшему государственную итоговую аттестацию по ППССЗ, диплома о среднем профессиональном образовании и о квалификации;

- разработка предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества подготовки обучающихся.

1.3.3. ГЭК организуется в составе председателя, секретаря и членов комиссии ежегодно и действует в течение календарного года.

1.3.4. Председатель государственной аттестационной комиссии, организуемой по каждой образовательной программе, утверждается приказом Министерством по образованию и науки РФ по представлению ученого совета ВГУИТ из числа руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность по профилю подготовки выпускников, имеющих ученую степень и (или) ученое звание; руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность по профилю подготовки выпускников, имеющих высшую квалификационную категорию; ведущих специалистов - представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

1.3.5. Персональный состав членов ГЭК утверждается приказом ректором не позднее одного месяца до даты начала ГИА.

2. Цели и задачи государственных аттестационных испытаний

2.1. Цели государственной итоговой аттестации: установление уровня теоретической и практической подготовленности выпускника вуза к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС 43.02.11 Гостиничный сервис.

2.2. Задачи государственной итоговой аттестации: определяются видами профессиональной деятельности выпускника:

- 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.

2.3. Выпускник должен быть готов к решению задач в области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

2.4. В процессе подготовки к государственной итоговой аттестации у обучающегося формируются общие и профессиональные компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. Организовать 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. Организовать 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. Организовать 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.

3. Место ГИА в структуре образовательной программы

Государственная итоговая аттестация является базовой согласно учебному плану образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. ГИА проходит в 8 семестре для очной формы обучения. На нее отводится 6 недель.

4. Требования к выпускной квалификационной работе

4.1. Формы выпускных квалификационных работ

Выпускные квалификационные работы выполняются в форме дипломной работы, соответствующей квалификации специалиста по гостеприимству.

4.2. Сроки выполнения и защиты ВКР

ВКР в соответствии с учебным планом выполняется четыре недели, на защиту ВКР учебным планом отводится 2 недели.

4.3. Структура выпускных квалифицированных работ

Структура ВКР состоит из следующих разделов: содержание; введение; основная часть (разделы, разделенные на пункты, которые, в свою очередь, могут быть разделены на подпункты); заключение; список использованных источников (в том числе собственных); приложения.

Титульный лист (Приложение А).

Содержание отражает окончательный вариант плана ВКР и включает развернутый перечень разделов, подразделов и подпунктов, включенных в ВКР с указанием их номеров страниц по тексту, а также введения, заключения, списка литературы и приложений.

Введение может содержать в себе следующие моменты:

- исследование проблемы, не получившей достаточного освещения в литературе (новая постановка известной проблемы) и обладающей бесспорной актуальностью;
- содержание элементов научного исследования;
- четкость построения и логическая последовательность изложения материала;
- наличие убедительной аргументации, подкрепленной иллюстративно-аналитическим материалом (таблицами и рисунками);
- присутствие обоснованных рекомендаций и доказательных выводов;
- объект и предмет исследования (объект - организация, предмет содержится в теме);
- формулирование цели ВКР, которая должна быть ясной, лаконичной (не более 1-2 предложений) и включать в себя ключевые слова (все) темы ВКР (т.к. цель корреспондируется с темой ВКР);

– формулирование задач, которые раскрывают цель ВКР, конкретизируют ее и связаны с названиями разделов работы (формируется не более 3-4 задач);

Цель и задачи ВКР должны раскрывать основные пути решения проблемы, заявленной в теме работы.

Описание основной части ВКР:

1. Теория и методика изучаемого вопроса..

1.1 Теоретическое содержание предмета исследования.

1.2 Характеристика целевой группы потребителей гостиничного продукта и конкурентов.

1.3. Аспекты управления предметом исследования.

Раздел 2. Практическое исследование изучаемого вопроса.

2.1 Характеристика гостиничного предприятия и его продукта.

2.2. Анализ состояния исследуемого вопроса в конкретной организации.

2.3.Рекомендации по совершенствованию предмета исследования на гостиничном предприятии.

Заключение должно содержать авторскую оценку обучающимся работы с точки зрения, например:

- достижения цели работы и решения поставленных в ней задач;
- обобщенное изложение рассмотренных в работе проблем (возможно по разделам);
- информацию о практической значимости работы;
- обобщенные данные о результатах расчетов экономической эффективности предлагаемых мероприятий;
- направления дальнейшего продолжения исследований данной темы и ее важность для предприятия.

Список использованных источников включает в себя все источники, использованные в работе, на которые делались ссылки по ходу исследования (нормативно-правовые акты, специальная научная и учебная литература, периодика, информационные ресурсы и др.).

Список использованных источников организуется и оформляется в соответствии с едиными требованиями библиографического описания произведений печати.

Приложения (если они есть) помещаются в конце работы после списка литературы в той последовательности, в которой они упоминаются в тексте.

На усмотрение выпускника в приложение может быть вынесен любой материал:

- таблицы;
- рисунки;
- первичные документы предприятия (формы отчетности, устав, должностные обязанности сотрудников и др.).

Обязательным требованием при формировании приложений является:

- наличие их в содержании работы;
- ссылки (по тексту) на все приложения, имеющиеся в работе;
- анализ всех приложений в тексте работы по мере их упоминания или ссылок на них.

4.4. Объем ВКР

Объем ВКР: исключая таблицы, рисунки, чертежи, список используемой литературы и оглавление в пределах 30-40 страниц.

Цифровые, табличные и прочие иллюстративные материалы могут быть вынесены в приложения.

Чертежи распечатываются в формате А4 и прикрепляются к ВКР в виде приложения.

4.5. Организация выполнения выпускной квалификационной работы (ВКР)

4.5.1. Темы ВКР определяются образовательной организацией и должны отвечать современным требованиям развития высокотехнологичных отраслей науки, техники, производства, экономики, культуры и образования, иметь практико-ориентированный характер. При этом тематика ВКР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу СПО. Выбор темы ВКР обучающимся осуществляется до начала производственной практики (преддипломной), что обусловлено необходимостью сбора практического материала в период ее прохождения.

Тематика ВКР разрабатывается преподавателями образовательных организаций и обсуждается на заседаниях профильных цикловых комиссий образовательной организации с участием председателей ГЭК. Целесообразно перечень тем согласовывать с представителями работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников в рамках профессиональных модулей. При определении темы ВКР следует учитывать, что ее содержание может основываться: на обобщении результатов выполненной ранее обучающимся курсовой работы (проекта), если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля; на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

4.5.2. Выпускная квалификационная работа выпускника выполняется по тематике, согласованной с руководителем и представленной выпускающей цикловой комиссией на утверждение приказом по вузу. ВКР может носить также научно-исследовательский характер и выполняться на базе анализа литературных источников и научных разработок.

Выпускник может предложить для ВКР свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. По письменному заявлению обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих ВКР совместно), на имя председателя цикловой комиссии, решением заседания ЦК предложенная тема ВКР утверждается или нет.

4.5.3. Для работы над ВКР выпускнику предоставляется рабочее место, необходимое оборудование и технические средства на факультете, или в научных, научно-производственных и других организациях, с которыми было связано выполнение ВКР обучающимся. ВКР выполняется выпускником с использованием собранных им лично материалов, в том числе в период прохождения преддипломной практики, а также работы над выполнением курсовой работы (проекта).

4.5.4. Приказом ректора ВГУИТ, проект которого готовит председатель выпускающей ЦК, из числа преподавателей выпускающей ЦК назначается руководитель ВКР и утверждается тема ВКР обучающегося. Руководителями могут быть также научные сотрудники и высококвалифицированные специалисты предприятий и учреждений.

4.5.5. Функции руководителя ВКР:

4.5.5.1. **В обязанности руководителя ВКР входит:**

- составление совместно с обучающимся задания на выполнение ВКР (Приложение Б) и плана ВКР, календарного графика его выполнения;
- согласование темы и задания на выполнение ВКР с выпускающей ЦК;
- выдача исходных рекомендаций обучающемуся по проблемам ВКР, по литературным источникам, справочным и другим материалам;
- проведение консультирования обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР согласно составленному расписанию;
- контроль хода выполнения ВКР в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения руководителем и обучающимся хода работ;

- оперативное принятие организационных решений в случае неблагоприятного хода выполнения ВКР;
- оценка качества и глубины разработки отдельных разделов ВКР;
- проверка законченной и сброшюрованной выпускной работы, визирование ее частей: пояснительной записки, чертежей, демонстрационного графического материала;
- оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты ВКР;
- составление отзыва на ВКР (Приложение В).

4.5.5.2. В отзыве на ВКР руководитель отмечает:

. В отзыве руководителя ВКР рекомендуется указывать:

- объем выполненной работы;
 - соответствие разработанного материала исходному заданию на выполнение ВКР;
 - качество выполненной работы, ее положительные и отрицательные стороны, практическая ценность, характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки,
 - отношение обучающегося к выполнению ВКР, проявленные (не проявленные) им способности,
 - оцениваются уровень освоения общих и профессиональных компетенций,
 - знания, умения обучающегося, продемонстрированные им при выполнении ВКР,
- а также
- степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению.

Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска ВКР к защите.

В заключение дается общая оценка всей проделанной обучающимся работы (по системе "отлично - хорошо - удовлетворительно - неудовлетворительно") и отмечается возможность допуска к открытой защите ВКР в ГЭК.

В конце отзыва руководитель ставит свою подпись и разборчиво Фамилию, И.О., должность, место основной работы, ученую степень, ученое звание, если таковые имеются.

Отзывы руководителей на ВКР, выполненные вне ВГУИТ, обязательно заверяются печатью по месту основной работы руководителя.

4.5.6. Функции секретаря ГЭК

Секретарь ГЭК назначается из числа ведущих преподавателей.

В обязанности секретаря ГЭК входят:

- обсуждение и согласование тем выпускных квалификационных работ (ВКР), в том числе и на стадиях "сквозного" проектирования, когда тематика так или иначе связана с темой будущей ВКР и может входить в полном объеме или частично в его состав;
- назначение руководителей ВКР;
- представление проекта приказа для утверждения тем ВКР на заседании ЦК;
- организация дополнительных консультаций, лекций, бесед по отдельным разделам ВКР;
- поддержание контактов с выпускниками и их руководителями в период выполнения ВКР;
- систематический контроль за ходом выполнения ВКР и отчет о нем в плановые сроки на заседаниях ЦК;
- решение нештатных организационных вопросов, возникающих по ходу выполнения ВКР;

- проверка в установленные графиком сроки готовых ВКР на соответствие их требованиям нормативных документов;
- решение вопроса о вынесении той или иной ВКР на предварительную защиту и назначение состава комиссии из числа сотрудников ЦК;
- предоставление документов в апелляционную комиссию.

4.5.7. Права и обязанности обучающегося, выполняющего ВКР

4.5.7.1. **Выпускник имеет право:**

- выбрать тему ВКР;
- предложить свою тему ВКР с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки;
- на частичную коррекцию или полное изменение названия и содержания ВКР в течение согласованного срока со дня выдачи задания;
- на руководство ВКР со стороны квалифицированного специалиста, утвержденного приказом ректора по представлению выпускающей ЦК;
- на консультации по основным разделам ВКР со стороны квалифицированных специалистов;
- получить бесплатно только те образовательные услуги, которые регламентированы уставом ФГБОУ ВО «ВГУИТ»;
- заявить и настоять на проведении предзащиты силами преподавателей и специалистов выпускающей кафедры;
- при неявке на защиту ВКР по уважительной причине, вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения ГИА;
- по результатам защиты ВКР подать на апелляцию.

4.5.7.2. **Выпускник обязан:**

- своевременно получить и принять к исполнению задание на выполнение ВКР;
- периодически отчитываться о ходе выполнения ВКР по плану, согласованному с руководителем;
- представить в сроки, оговоренные образовательным подразделением (ЦК), полностью выполненную и оформленную ВКР для решения вопроса о назначении рецензента и даты защиты;
- явиться на защиту с готовой ВКР в экзаменационную комиссию в сроки по графику ее работы.
- подготовить презентацию ВКР, так как защита ВКР осуществляется с использованием мультимедийного проектора по презентации (10-16 слайдов), в которой приводится основное содержание работы, чертежи и другой иллюстрационный материал. Распечатанные слайды презентации готовятся обучающимися и предоставляются в виде раздаточного материала каждому члену ГЭК.

4.5.7.3. Обучающийся, выполнивший ВКР, является единственным автором выпускной работы и несет **ответственность** в полном объеме за правильность принятых решений, выводов, заключений и оформления.

4.5.8. Завершенная выпускная работа представляется обучающимся на цикловую комиссию за неделю до назначенного срока защиты.

Руководитель представляет работу и отзыв председателю ЦК, который решает вопрос о допуске обучающегося к защите (подписывает титульный лист ВКР).

Если председатель ЦК, не считает возможным допустить выпускника к защите выпускной работы, этот вопрос рассматривается на заседании ЦК с участием руководства факультета.

4.5.9. По окончании работы над ВКР обучающийся проходит процедуру предварительной защиты (по просьбе выпускника или по решению заседания ЦК).

4.5.10. Рецензирование ВКР

ВКР подлежат обязательному рецензированию

Внешнее рецензирование ВКР проводится с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника. Выполненные квалификационные работы рецензируются специалистами по тематике ВКР из государственных органов власти, сферы труда и образования, научно-исследовательских институтов и др.

По итогам рассмотрения выпускной работы рецензент представляет в комиссию рецензию (Приложение В).

В рецензии рекомендуется указывать:

закключение о соответствии ВКР заявленной теме и заданию на нее;

оценку качества выполнения каждого раздела ВКР;

оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы;

общую оценку качества выполнения ВКР.

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

Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается.

4.5.11. Секретарь ГЭК обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией (рецензиями) не позднее чем за 5 календарных дней до защиты ВКР.

4.5.12. В ГЭК не позднее чем за 2 календарных дня до назначенного срока защиты. представляются следующие документы:

- сброшюрованная ВКР, включающая пояснительную записку и демонстрационный материал после подписи председателя ЦК на титульном листе пояснительной записки;

- письменный отзыв руководителя (отзыв не подшивается в ВКР);

- письменный отзыв рецензента (рецензентов) при его наличии (рецензия не подшивается в ВКР);

- зачетная книжка, заполненная в точном соответствии с учебным планом.

4.5.13. Защита выпускной работы осуществляется в форме авторского доклада.

4.6. Рекомендации по проведению защиты ВКР

4.6.1. Защита выпускной квалификационной работы проводится по месту нахождения ВГУИТ.

4.6.2. К защите ВКР допускаются обучающиеся, завершившие полный курс обучения по одной из ОПОП и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

4.6.3. Расписание работы ГЭК, согласованное с председателем комиссии и утвержденное приказом ректора по университету, доводится до общего сведения за 30 календарных дней до даты начала ГИА.

4.6.4. Для обеспечения работы ГЭК по защите ВКР, председателя ЦК, совместно с секретарем ГЭК, готовит следующие документы:

- копия приказа об утверждении председателя;

- копия приказа об утверждении состава ГЭК;

- копия приказа об утверждении тем и руководителей ВКР;

- копия приказа об утверждении расписания проведения защиты ВКР;

- копия приказа об утверждении рецензентов ВКР;

- программа государственной итоговой аттестации по специальности;

- протоколы для заседаний ГЭК по защите ВКР;

- полный комплект документов, приведенный в п. 4.5.12.

4.6.5. Защита производится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

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

4.6.7. Результаты защиты ВКР оформляются протоколом на каждого выпускника.

4.6.8. При определении оценки по защите ВКР учитываются: качество устного доклада выпускника, свободное владение материалом ВКР, глубина и точность ответов на вопросы, отзыв руководителя и рецензия.

4.6.9. Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГЭК.

4.6.10. Решения ГЭК о присвоении квалификации выпускнику принимаются на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии ГЭК или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим.

4.6.11. Результаты защиты доводятся до обучающегося сразу после закрытого заседания ГЭК. При положительной оценке работы и защиты Председатель ГЭК объявляет о присвоении выпускнику квалификации «менеджер».

4.6.12. Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК (в случае отсутствия председателя — его заместителем) и секретарем ГЭК, передается в первый отдел для оформления дипломов и хранится в архиве образовательной организации. В протоколе записываются: итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии.

4.6.13. Выпускник, не представивший выпускную квалификационную работу в установленные сроки, или не защитивший ВКР, или не явившийся на защиту ВКР без уважительной причины, отчисляется из Университета с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана. Он может повторно сдать ГИА не ранее чем через один год и не позднее чем через пять лет после срока проведения ГИА, которая не пройдена обучающимся. Заявление для восстановления и прохождения ГИА подается не позднее чем за месяц до календарного срока начала обзорных лекций к государственному экзамену, закрепленного рабочими учебными планами по специальности (направлению подготовки) на текущий учебный год.

4.6.14. Выпускник, не прошедший защиты ВКР в связи с неявкой на него по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения ГИА. Для этого он должен подать заявление в деканат в течение трех дней после окончания срока уважительной причины.

4.6.15. Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается образовательной организацией не более двух раз.

4.6.16. Председатель комиссии совместно с секретарем оформляют отчет о проведенной защите выпускных квалификационных работ, который утверждается на заседании ЦК.

4.6.17. Результаты защиты выпускной квалификационной работы записываются в приложение к диплому.

4.6.18. По результатам защиты ВКР обучающийся имеет **право на апелляцию**

5. Организация выполнения государственной итоговой аттестации в формате демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля»

Выполнение выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена в соответствии с Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия включает следующие этап (без организационного этапа):

5.1 Регистрация участников экзамена, информирование о сроке и порядке проведения демонстрационного экзамена

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

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

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

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

5.2 Подготовка площадки проведения экзамена и установка оборудования

После уточнения количества участников экзамена по компетенциям, Главным экспертом разрабатывается и утверждается схема расстановки и комплектования рабочих мест на каждую площадку.

Ответственность за обеспечение площадок оптимальными средствами и необходимой инфраструктурой для проведения демонстрационного экзамена по каждой компетенции в соответствии с техническими описаниями и инфраструктурными листами несет ЦПДЭ.

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

5.3 Проведение Демонстрационного экзамена.

Подготовительный этап.

За 1 день до начала экзамена Экспертной группой производится дооснащение площадки (при необходимости) и настройка оборудования.

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

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

После распределения рабочих мест и прохождения инструктажа о ОТ и ТБ участникам предоставляется время не более 2 часов на подготовку рабочих мест, а также на проверку и подготовку инструментов и материалов, ознакомление с оборудованием и его тестирование.

Участники должны ознакомиться с подробной информацией о регламенте проведения экзамена с обозначением обеденных перерывов и времени экзаменационных заданий/модулей, ограничениях времени и условий допуска к рабочим местам, включая условия, разрешающие участникам покинуть рабочие места и площадку, информацию о времени и способе проверки оборудования, информацию о пунктах и графике питания, оказании медицинской помощи, о характере и диапазоне санкций, которые могут последовать в случае нару регламента проведения экзамена.

Также участники экзамена должны быть проинформированы и отвечают за безопасное использование всех инструментов, об вспомогательных материалах, которые они используют на площадке в соответствии с правилами техники безопасности.

5.4 Правила и нормы техники безопасности

Все лица, находящиеся на площадке проведения экзаменов должны неукоснительно соблюдать Правила и нормы ОТ и ТБ.

Документация по ОТ и ТБ разрабатывается и утверждается ЦПД и должна включать в себя подробную информацию по испытаниям и допуску к работе на электрических ручных инструментах. Полная документация по ОТ и ТБ размещается на официальном сайте ЦПДЭ за 1 месяц до начала экзамена.

ЦПДЭ несет всю полноту ответственности за соответствие технологического оснащения экзамена нормам ОТ и ТБ.

4.5 Проведение основных мероприятий демонстрационного экзамена. Правила поведения во время экзамена, права и обязанности участников и членов Экспертной группы.

Участник при сдаче демонстрационного экзамена должен иметь при себе студенческий билет и паспорт.

Перед началом экзамена членами Экспертной группы производится проверка на предмет обнаружения материалов, инструментов или оборудования, запрещенного в соответствии с техническим описанием, включая содержимое инструментальных ящиков.

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

Экзаменационные задания выдаются участникам непосредственно перед началом экзамена. На изучение материалов и дополнительные вопросы выделяется время, которое не включается в общее время проведения экзамена. Если задание состоит из модулей, то члены Экспертной группы обязаны выдавать участникам задание перед началом каждого модуля или действовать согласно техническому описанию. Минимальное время, отводимое в данном случае (модульная работа) на ознакомление с информацией, составляет 15 минут, которые не входят во время проведения экзамена. Ознакомление происходит перед началом каждого модуля. К выполнению экзаменационных заданий участники приступают после указания Главного эксперта.

В ходе проведения экзамена участникам запрещаются контакты с другими участниками или членами Экспертной группы без разрешения Главного эксперта.

В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляется Главный эксперт, которым, при необходимости принимается решение о назначении дополнительного времени для участника в случае отстранения участника от дальнейшего участия в экзамене ввиду болезни несчастного участника, ему начисляются баллы за любую завершённую работу, при этом, ЦПДЭ должны быть предприняты все меры к тому, чтобы способствовать возвращению участника к процедуре сдачи экзамена и к компенсированию потерянного времени. Вышеуказанные случаи подлежат обязательной регистрации в установленном порядке.

Все вопросы по участникам, обвиняемым в нечестном поведении или чье поведение мешает процедуре проведения экзамена, передаются Главному эксперту и рассматриваются Экспертной группой с привлечением председателя апелляционной комиссии образовательной организации, которую представляет участник. Решения по применению взысканий к указанным участникам международных правил проведения соревнований ISSUE & DISPUT RESOLUTION.

В процессе работы участники обязаны неукоснительно соблюдать ОТ и ТБ. Несоблюдение участником норм и правил ОТ и ТБ ведет к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или окончательному отстранению участника от выполнения экзамена от членов Экспертной группы, в том числе с

целью оказания необходимой помощи, должны быть четкими и недвусмысленными, не дающими преимущества тому или иному участнику. Вмешательство иных лиц, которое может помешать участникам завершить экзаменационное задание, не допускается.

5.6 Оценка экзаменационных заданий.

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

Члены Экспертной группы при оценке выполнения экзаменационных заданий обязаны демонстрировать необходимый уровень профессионализма, честности и беспристрастности, соблюдать требования регламента проведения демонстрационного экзамена и Кодекса этики движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

Одно из главных требований при выполнении оценки заданий демонстрационного экзамена — это обеспечение отсутствия преимуществ кого-либо из участников экзамена. В связи с этим, порядок работы Экспертной группы должен быть организован так, чтобы не допустить к оценке работы студента или выпускника эксперта, который принимал непосредственное участие в его подготовке или представляет одну с ним образовательную организацию. Данное условие должно строго контролироваться Главным экспертом, который отвечает за объективность и независимость работы Экспертной группы в целом.

Процедура оценивания результатов выполнения экзаменационных заданий осуществляется в соответствии с правилами, установленными для оценки конкурсных заданий региональных чемпионатов «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia), включая использование форм и оценочных ведомостей для фиксирования выставленных оценок и/или баллов вручную, которые в последующем вносятся в систему CIS.

Оценка не должна выставляться в присутствии участника демонстрационного экзамена.

5.7 Оформление результатов экзамена.

Оформление результатов экзамена осуществляется в соответствии с порядком, принятым при проведении региональных чемпионатов «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

Баллы и/или оценки, выставленные членами Экспертной группы, переносятся из рукописных оценочных ведомостей в систему CIS по мере осуществления процедуры оценки. После выставления оценок и/или баллов во все оценочные ведомости, запись о выставленных оценках в системе CIS блокируется.

После всех оценочных процедур, проводится итоговое заседание экспертной группы, во время которого осуществляется сверка распечатанных результатов с рукописными оценочными ведомостями. В случае выявления несоответствия или других ошибок, требующих исправления оценки, каждым членом экспертной группы по рассматриваемому аспекту заверяется форма приема оценки, тем самым обозначается согласие с внесением исправления. Принятая членами экспертной группы форма приема оценки утверждается Главным экспертом, после чего система CIS блокируется по данной части завершенной оценки. По окончании данной процедуры дальнейшие или новые возражения по утвержденным оценкам не принимаются.

Результатом работы Экспертной комиссии является итоговый протокол заседания Экспертной комиссии, в котором указывается общий перечень участников, сумма баллов по каждому участнику за выполненное задание экзамена, все необходимые бланки и формы формируются через систему CIS.

5.8 Результаты демонстрационного экзамена.

Формирование итогового документа о результатах выполнения экзаменационных заданий по каждому участнику выполняется автоматизировано с использованием систем CIS и eSim. Посредством указанных сервисов осуществляется автоматизированная обработка внесенных оценок и/или баллов, синхронизация с персональными данными, содержащимися в личных профилях участников, и формируется электронный файл по каждому участнику, прошедшему демонстрационный экзамен в виде таблицы с указанием результатов

экзаменационных заданий в разрезе выполненных модулей. Формы электронного файла и таблицы разрабатываются и утверждаются Союзом «WorldSkills Russia».

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

5.9 Обеспечение информационной открытости и публичности проведения демонстрационного экзамена.

В целях обеспечения информационной открытости и публичности при проведении демонстрационного экзамена рекомендуется организовать свободный доступ зрителей для наблюдения за ходом проведения экзамена с учетом соблюдения всех норм техники безопасности, а также правил проведения демонстрационного экзамена.

А также использовать ресурсы, позволяющие организовать видеотрансляции в режиме онлайн на площадках демонстрационного экзамена, с возможностью обратной связи с аудиторией.

5.10 Методика оценивания результатов.

Результаты государственной итоговой аттестации определяются «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов государственных экзаменационных комиссий.

Решение государственной экзаменационной комиссии принимаются на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя государственной экзаменационной комиссии или его заместителя. При равном числе голосов, голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной является решающим.

При этом общее максимальное количество баллов за выполнении демонстрационного экзамена одним обучающимся, распределяемое между задания, принимается за 100%, По итогам выполнения задания баллы, выпускником, переводятся в проценты выполнения задания.

Перевод результатов, полученных за демонстрационный экзамен, в оценку по 5-балльной шкале проводится исходя из полноты и качества выполнения задания. Перевод баллов может быть осуществлен на основе данных, представленных в таблице 5.1.

Таблица 5.1-Перевод результатов демонстрационного экзамена в экзаменационную оценку

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%

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

При этом обучающиеся, претендующие на учет их результатов в упомянутых конкурсных мероприятиях как результата демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации, должны обучаться по программе СПО в образовательной организации, не меть академической задолженности и быть допущенными к государственной итоговой аттестации.

Условием учета результатов, полученных в конкурсных процедурах, также является признанное образовательной организацией содержательное соответствие компетенции Ворлдскиллс, по которой студент является победителем или призером, и образовательной программы, которую он осваивает.

6. Организация государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

6.1. Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) ГИА проводится ВГУИТ с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6.2. Все решения принятые университетом по вопросам проведения ГИА доводятся до сведения обучающихся с ОВЗ в доступной для них форме.

6.3. Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации, подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации с указанием особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в университете).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

7. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

7.1 По результатам государственной аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее - апелляция). Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию образовательной организации. Апелляция о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации подается непосредственно в день проведения государственной итоговой аттестации. Апелляция о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственной итоговой аттестации.

7.2 Апелляция рассматривается **не позднее трех рабочих дней** со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии.

7.3 Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии. Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.

С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

7.4 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.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите выпускной квалификационной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию выпускную квалификационную работу, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при сдаче государственного экзамена, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, письменные ответы выпускника (при их наличии) и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена. В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата государственной итоговой аттестации либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственной итоговой аттестации. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов государственной итоговой аттестации выпускника и выставления новых.

7.5 Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов и оформляется протоколом. При равном числе голосов председатель апелляционной комиссии обладает правом решающего голоса.

7.6 Оформленное протоколом решение апелляционной комиссии, подписанное ее председателем, доводится до сведения подавшего заявление на апелляцию обучающегося (под роспись) **не позднее трех рабочих дней** со дня заседания апелляционной комиссии. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

7.7 Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

8. Порядок повторного проведения государственной итоговой аттестации

8.1. Повторное проведение государственной итоговой аттестации осуществляется в следующих случаях:

- не представлена выпускная квалификационная работа в установленные сроки;
- не защищена ВКР;
- неявка на защиту ВКР без уважительной причины;
- неявка на защиту ВКР по уважительной причине;
- при удовлетворении апелляции.

8.2. Обучающийся, не представивший выпускную квалификационную работу в установленные сроки, или не защитивший ВКР, или не явившийся на защиту ВКР без уважительной причины, может повторно сдать этот экзамен или защитить ВКР, **не ранее чем через один год и не позднее чем через пять лет после срока проведения ГИА, которая не пройдена обучающимся**, в следующем порядке:

- лицо, претендующее на повторную защиту ВКР, подает заявление на имя ректора с просьбой о восстановлении на период времени, предусмотренный учебным графиком для ГИА, с целью прохождения итоговых государственных испытаний;

- заявление подается **не позднее чем за месяц** до начала выполнения ВКР;

- заявление, завизированное председателем ЦК и деканом факультета, для подготовки приказа представляется в учебно-методическое управление Университета;

- проект приказа передается для утверждения ректору (проректору учебной работе);

- лицо, претендующее на повторную защиту ВКР, считается восстановленным после выхода приказа по вузу;

- восстановившийся приобретает права и обязанности обучающегося, выполняющего выпускную квалификационную работу;

- при повторном прохождении ГИА по желанию обучающегося решением организации ему может быть установлена иная тема ВКР.

8.3 При неявке на защиту ВКР **по уважительной причине** прохождение ГИА осуществляется в следующем порядке:

8.3.1 Обучающиеся, не прошедшие защиты ВКР в связи с неявкой по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов, погодные условия), вправе пройти ее в **течение 6 месяцев после завершения ГИА**;

8.3.2 Продление сроков прохождения государственной итоговой аттестации осуществляется приказом ректора университета на основании **личного заявления** обучающегося на имя декана факультета, раскрывающего причину переноса сроков, с приложением подтверждающих документов. Заявление должно быть представлено в **течение трех дней** после окончания срока уважительной причины и завизировано председателем ЦК и деканом факультета. На его основании председатель ЦК готовит проект приказа о продлении сроков прохождения ГИА, который утверждается ректором Университета.

8.3.3 Дополнительные заседания соответствующих экзаменационных комиссий организуются деканатом в сроки, установленные приказом ректора (не считая июля и августа).

8.4 При удовлетворении апелляции повторное прохождение ГИА осуществляется в следующем порядке:

- протокол о рассмотрении апелляции **не позднее следующего рабочего дня** передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии;

- результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию;

- решение апелляционной комиссии, оформленное протоколом и подписанное ее председателем, доводится до сведения обучающегося (под роспись), подавшего апелляцию, **в течение трех рабочих дней со дня заседания** апелляционной комиссии;

- решением ГЭК, **в течение двух календарных дней** после получения протокола апелляционной комиссии, устанавливаются дополнительные сроки для повторного государственного испытания, но **не позднее даты завершения обучения в Университете в соответствии с ФГОС СПО**;

- срок повторного государственного испытания доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, совместно с решением апелляционной комиссии;

- повторное проведение государственного аттестационного испытания осуществляется в присутствии одного из членов апелляционной комиссии;

- апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

9. Рекомендуемая литература

9.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

4. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО [Текст] / Т.Л.Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

6. Ехина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник - М. : Академия, 2018

5.Потапова Н.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для СПО [Текст] / Н.И. Потапова. – М.: Академия, 2017.

6.Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для СПО [Текст] / М.А. Ехина . – М.: Академия, 2017.

6.2. Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

<https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-495428#page/1>

2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=500309

3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420

9.3 Периодические издания

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229

2. Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984>



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело
Цикловая комиссия социально-экономических дисциплин _____

Допустить к защите
Председатель ЦК

(Подпись, Фамилия, инициалы)

"__" _____ 201__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(Тема выпускной квалификационной работы)

Шифр ВКР – – 43.02.14 - 20...

Студент

(Подпись)

(Дата)

(Фамилия, инициалы)

Руководитель от вуза

(Подпись)

(Дата)

(Фамилия, инициалы)

Руководитель от предприятия,
организации

(Подпись)

(Дата)

(Фамилия, инициалы)

(Должность)

(Наименование организации)

Консультанты по разделам:

(Краткое наименование раздела)

(Подпись, дата)

(Инициалы, фамилия)

Нормоконтролер

(Подпись, дата)

(Инициалы, фамилия)

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»**

Цикловая комиссия социально-экономических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Председатель ЦК

_____(Подпись, Фамилия, инициалы)

" ____ " _____ 201__ г.

ЗАДАНИЕ

НА ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Студенту _____
(Фамилия, инициалы) _____
(Код специальности) _____
(Группа) _____

1 Тема выпускной квалификационной работы «_____»
_____»

утверждена приказом по ВГУИТ № _____ от _____

2 Срок представления ВКР к защите _____

3 Особенности задания: _____

4 Содержание пояснительной записки (перечень вопросов, подлежащих разработке)

4.1 _____

4.2 _____

4.3 _____

4.4 _____

4.5 _____

4.6 _____

4.7 _____

4.8 _____

4.9 _____

5 Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей)

5.1 _____

5.2 _____

5.3 _____

5.4 _____

5.5 _____

5.6 _____

5.7 _____

6. Консультанты по разделам ВКР (с указанием разделов)

6.1 _____.

6.2 _____

6.3 _____

6.4 _____

6.5 _____

7 Дата выдачи задания на выполнение ВКР _____

Руководитель от вуза _____

Руководитель от предприятия, организации _____

Задание принял к исполнению _____
(Подпись, дата) (Инициалы, фамилия)

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ОТЗЫВ

Руководителя выпускной квалификационной работы _____
(Инициалы, фамилия)

на выпускную квалификационную работу студента

(фамилия, имя, отчество)

43.02.14 Гостиничное дело

(шифр, наименование специальности /направления, факультет)

На тему: _____

1 Состав проекта: _____ листов

а) графическая часть

б) расчетная часть на _____ страницах, содержащая следующие разделы:

2 Характеристика проекта

3 Оценка дипломного проекта:

Руководитель от вуза _____
(подпись) (дата) (имя, отчество, фамилия) (должность, ученая степень, звание)

Руководитель от предприятия,
организации _____

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Состав оценочных материалов для проведения итоговой аттестации

1.1. Государственная итоговая аттестация по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в соответствии с ФГОС СПО по специальности, предусмотрена в форме защиты выпускной квалификационной работы и сдачи демонстрационного экзамена по компетенции **«Администрирование отеля»**. Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по профессии при решении конкретных задач, а также определению уровня готовности выпускника к дальнейшей самостоятельной трудовой деятельности. Демонстрационный экзамен предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения выпускниками практических задач профессиональной деятельности.

Результаты победителей и призеров чемпионатов профессионального мастерства, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, засчитываются в качестве оценки "отлично" по демонстрационному экзамену.

Оценочные материалы для проведения итоговой аттестации включает в себя:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы среднего профессионального образования;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы среднего профессионального образования

В результате освоения образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело у выпускника должны быть сформированы следующие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

Требования к результатам освоения компетенций представлены в таблицах 1,2.

Таблица 1. Требования к результатам освоения общекультурных компетенций

Код и наименование общей компетенции	Наименование индикатора достижения общей компетенции
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	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.
	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).
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать	Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.
	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности;

в чрезвычайных ситуациях	определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	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.
	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).
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	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
	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
	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 источники финансирования

Таблица 2. Требования к результатам освоения профессиональных компетенций

Код и наименование профессиональной компетенции	Наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
---	---

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	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
	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
	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;
	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;
	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
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
	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;
	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.1 Планировать потребности службы	Знания: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг

питания в материальных ресурсах и персонале	службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;.
	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;
	Практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	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;
	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 иностранном языке;
	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;
ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;.
	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);.
	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
ПК 3.1 Планировать	Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации

потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	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;.
	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;
	Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	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;
	Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;
	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 текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	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 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;
	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; Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	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; Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	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 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; 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; Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3 Контролировать	Знания: критерии и методы оценки эффективности работы

текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;
	Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Цифровая метрология», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации представлен в таблице 3.

Таблица 3. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации Спецификация стандарта компетенции

Раздел	
1	Организация работы и самоуправление
	Специалист должен знать и понимать: • основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления; • нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: ○ Правила проживания в отеле; ○ Техника безопасности и охраны труда; ○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. • организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб; • документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); • технологический цикл обслуживания гостей; • особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией; • правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

	Специалист должен уметь: • эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями; • поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; • оказывать первую доврачебную медицинскую помощь; • отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; • эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; • контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте в зоне ответственности; • работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; • действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; • соблюдать политику конфиденциальности; • соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
	• использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.
2	Забота о госте и навыки межличностного общения
	Специалист должен знать и понимать: • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • особенности межкультурной коммуникации с гостями; • этику общения; • способы преодоления барьеров эффективной коммуникации; • стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

	Специалист должен уметь: • предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; • предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; • предоставлять туристическую информацию; • поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; • корректно обрабатывать получаемую информацию; • поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; • применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; • эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля; • своевременно реагировать на специальные запросы.
3	Процедура бронирования
	Специалист должен знать и понимать: • особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж; • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные финансовые показатели деятельности отеля; • политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.
	Специалист должен уметь: • осуществлять различные виды бронирования;
	• использовать различные способы бронирования номерного фонда; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; • использовать программное обеспечение для совершения бронирования.
4	Заселение

	Специалист должен знать и понимать: • юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • требования к регистрации гостей; • особенности работы с профайлом гостя; • процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; • технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); • алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.
	Специалист должен уметь: • проводить процедуру идентификации личности гостя; • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; • регистрировать запросы гостей; • подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; • предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.
5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле
	Специалист должен знать и понимать: • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • особенности работы с задолженностями по счетам гостей; • статистику загруженности номерного фонда; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; • процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; • важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;
	• алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; • особенности работы с банковскими картами.

	Специалист должен уметь: • Использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; • вести счет вручную для денежных средств; • проводить процедуры передачи смены; • принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.
6	Продажи услуг
	Специалист должен знать и понимать: • цель рекламной деятельности, используемой отелем; • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю; • воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт).
	Специалист должен уметь: • рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время пребывания; • применять техники активных продаж: up-sale • осуществлять заказ дополнительных услуг
7	Управление жалобами
	Специалист должен знать и понимать: • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения; • принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
	Специалист должен уметь: • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия); • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;
	• передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
8	Процедура выселения

	Специалист должен знать и понимать: • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными компаниями; • порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; • учёт любых возмещений ущерба; • документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; • ускоренная регистрация при процедуре отъезда; • процедуры и политика позднего выезда; • как управлять регистрацией отъезда для больших групп.
	Специалист должен уметь: • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде; • управлять выездом для больших групп; • получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; гарантия при заездерасчет при выезде • формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

Примерные темы ВКР

№ п/п	Тематика ВКР	Наименование профессиональных модулей, отражаемых в работе
1.	Повышение эффективности продаж гостиничного продукта авторского отеля «Бронзовый кабан» с учетом фактора сезонности	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
2.	Разработка современных методов продвижения гостиничных услуг ООО «Дегас» в социальных сетях	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

3.	Разработка мероприятий по продвижению гостиничного продукта ООО «ОСБСС» на основе сегментирования рынка	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
4.	Анализ инновационных технологий в индустрии гостеприимства и их применение в гостинице ООО «Дегас»	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
5.	Стимулирование потребителей гостиничных услуг ООО «Багира» с целью повышения эффективности его деятельности	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
6.	Совершенствование управления трудовыми ресурсами в ООО «Багира» с применением инновационных технологий	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
7.	Оценка методов контроля качества услуг авторского отеля «Бронзовый кабан» и разработка рекомендаций по их совершенствованию	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
8.	Совершенствование системы обслуживания клиентов на предприятии индустрии гостеприимства ООО «Багира»	ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
9.	Управление адаптацией персонала гостиничного предприятия ООО «Дегас» и разработка мероприятий по ее совершенствованию	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
10.	Формирование конкурентоспособности гостиничного продукта ООО «Багира» и его продвижение средствами маркетинга	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
11.	Внедрение современных автоматизированных систем управления в ООО «Багира» с целью	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

	увеличения объема продаж	
12.	Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг на предприятии ООО «Багира»	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
13.	Оценка технологии работы службы приема и размещения в ООО «Дегас» и пути ее совершенствования	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
14.	Анализ конкурентоспособности гостиницы ООО «ОСБСС» и перспективы реализации гостиничных услуг	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
15.	Анализ стандартов обслуживания гостей в гостиничном комплексе ООО «Ника», проблемы и пути их реализации	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
16.	Исследование сегментирования рынка гостиничных услуг и выбор целевого сегмента клиентов авторского отеля «Бронзовый кабан»	ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
17.	Анализ применения программы «Тайный гость» как инструмента повышения качества обслуживания в авторском отеле «Бронзовый кабан»	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Оценочные материалы по демонстрационному экзамену представляют собой описание содержания работ, выполняемых в конкретной области профессиональной деятельности на определенном оборудовании с предъявлением требований к выполнению норм времени и качеству работ. В них даны описание заданий по модулям, включая эскизы и чертежи; сведения о материалах, оборудовании и инструментах, применяемых при выполнении работ.

Описание задания

Описание модуля А: выезд с бронированием Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учёта авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчётности гостю. Предложить услуги

средства размещения и осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу на будущее размещение гостя.

Описание модуля В: Заезд walk in Заселение гостя от стойки без предварительного бронирования. Необходимо осуществить корректный подбор номера гостю, с занесением всех 105 необходимых данных в электронную базу с последующим заселением гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации

Описание модуля С: Жалоба Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все конфликтные ситуации, которые могут произойти в отеле.

Описание модуля D: Туристская информация Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

Описание модуля Е: задача на распределение номерного фонда В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения. Участнику необходимо на основе предоставленных данных предложить варианты размещения согласно запроса.

Описание модуля F: Расписание СПИР Участнику необходимо составить расписание работы сотрудников службы приёма и размещения с учётом предложенных требований.

Описание модуля G: Расчёт KPI Участнику необходимо осуществить расчёт показателей эффективности работы средства размещения на основе предоставленных данных. Задание выполняется на компьютере или ноутбуке в программе Microsoft Word или Excel или аналог.

Описание модуля Н: Анализ отчёта ночного аудита Участнику необходимо подготовить и выступить с докладом по отчёту ночного аудит на основе выгрузки из АСУ отелем. Задание выполняется с использованием программ Microsoft или аналог

3.Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Качество и уровень ВКР

Критерии, ПК	Уровни оценивания и описание показателей			
	Недостаточный уровень - «неудовлетворительно»	Базовый уровень - «удовлетворительно»	Повышенный уровень - «хорошо»	Повышенный уровень - «отлично»
Соответствие тематики видам деятельности ФГОС, ОК 01-08	Тема не соответствует видам деятельности. Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием)	Не точно сформулирована тема по видам деятельности. Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе, не оценена эффективность и качество предлагаемых решений.	Тема работы соответствует видам деятельности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект, методы исследования, оценена эффективность и качество предлагаемых решений.	Тема работы соответствует видам деятельности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, оценена эффективность и качество предлагаемых решений. продемонстрирован рациональный выбор сырья и материалов, оборудования

Уровень теоретического раздела работы, ОК09,-ОК11 ПК.1.1- 1.3 ПК 4.1-4.3	Не обоснован выбор способов приема и размещения гостей, бронирования и продаж в соответствии с требованиями нормативных документов. Не правильно обработаны полученные результаты.	Обосновано использование способов приема и размещения гостей, бронирования и продаж в соответствии с требованиями нормативных документов. Допущены незначительные ошибки в обработке полученных результатов.	Обосновано использование способов приема и размещения гостей, бронирования и продаж в соответствии с требованиями нормативных документов. Правильно обработаны полученные результаты.	Рационально обосновано использование способов приема и размещения гостей, бронирования и продаж в соответствии с требованиями нормативных документов. Правильно обработаны полученные результаты
Уровень разработки основного раздела работы, ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3	Оформление и учет документации, представленной в ВКР, не соответствует установленным правилам. Не проведены работы по внедрению новых способов обслуживания гостей.	Допущены отклонения в оформлении и учете документации, представленной в ВКР, на соответствие установленным правилам. Проведены работы по внедрению новых способов обслуживания гостей. Не представлены предложения по совершенствованию процесса предоставления гостиничных услуг.	Правильно оформлена и учтена документация, представленная в ВКР, на соответствие установленным правилам. Проведены работы по внедрению новых способов обслуживания гостей. Представлены предложения по совершенствованию процесса предоставления гостиничных услуг.	Правильно оформлена и учтена документация, представленная в ВКР, на соответствие установленным правилам. Проведены работы по внедрению новых способов обслуживания гостей. Рационально обоснованы предложения по совершенствованию процесса предоставления гостиничных услуг.
Степень выполнения ВКР ОК05 ОК09 ОК10 ОК11	Автор обнаруживает непонимание материалов ВКР и проявляет неумение применять полученные материалы даже с помощью членов комиссии.	Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые использует в своей работе. Практическая часть ВКР выполнена некачественно.	Автор достаточно уверенно владеет содержанием материалов работы, но допускает отдельные неточности при защите ВКР. Практическая часть ВКР выполнена качественно.	Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения.
	Много	Представленная ВКР	Есть некоторые	Соблюдены все

Качество оформления ВКР OK02, OK05, OK09, OK10, OK11	нарушений правил оформления и низкая культура ссылок. Автор не может назвать и кратко изложить содержание используемых источников. Использовано менее 10 источников по теме ВКР.	имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям. Автор путается в содержании используемых источников. Использовано менее 15 источников литературы по теме ВКР.	недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок. Автор ориентируется в содержании использованных. Использовано до 20 источников по теме ВКР	правила оформления работы. Автор легко ориентируется в содержании использованных источников. Использовано более 20 источников по теме ВКР
---	--	--	---	---

Оценочный лист ВКР
по специальности _____

Номер ОПК, ПК,	Формулировка компетенции	Раздел ВКР	ФИО студента	ФИО студента	ФИО студента	ФИО студента	ФИО студента
ОК_			Базовый, удовлетв.	Повышенный, хорошо	Базовый, удовлетв.	Повышенный, отлично	Повышенный, хорошо
ОК_			Базовый, удовлетв.	Повышенный, хорошо	Базовый, удовлетв.	Повышенный, отлично	Повышенный, хорошо
ПК_			Базовый, удовлетв.	Повышенный, хорошо	Базовый, удовлетв.	Повышенный, отлично	Повышенный, хорошо
ПК_			Базовый, удовлетв.	Повышенный, хорошо	Базовый, удовлетв.	Повышенный, отлично	Повышенный, хорошо
Средний уровень сформированности компетенций			Базовый, удовлетв.	Повышенный, хорошо	Базовый, удовлетв.	Повышенный, отлично	Повышенный, хорошо
оценка							

Сводный оценочный лист ГЭК
ФИО обучающегося _____)

Компетенции	Председатель ГЭК	Зам. председателя ГЭК	Член ГЭК	Член ГЭК	Член ГЭК
	_____(ФИО)	_____(ФИО)	_____(ФИО)	_____(ФИО)	_____(ФИО)

ОК	Базовый, удовлетв.				
ПК	Базовый, удовлетв.				
Среднее значение оценки					
Итоговая оценка					

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ в рамках ГИА представлена в таблице.

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁶	Баллы
	Работников службы приема и размещения	Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	14,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	16,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	30,00
ИТОГО (инвариантная часть)			80,00
ВСЕГО (вариативная часть) ⁷			20,00
ИТОГО (совокупность инвариантной и вариативной частей)			100,00

Оценивание уровня освоения компетенции по модулям задания представлено в таблице.

Оценка уровня освоения	Отлично	Хорошо (освоена на	Удовлетворительно (освоена на базовом	Не удовлетворитель
------------------------	---------	-----------------------	--	--------------------

компетенции	(освоена на повышенном уровне)	повышенном уровне)	уровне)	но (не освоена)
Сумма максимальных баллов по модулям задания	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы среднего профессионального образования регламентируются следующими нормативными актами:

- Стандарт университета СТ ВГУИТ Государственная итоговая аттестация по программам среднего профессионального образования;
- Программа итоговой аттестации по образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело.