

Министерство образования и спорта Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора ООО «Охотничье хозяйство «Черные камни»»

В.В. Салонен

«26» апреля 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ РК «Сортавальский колледж»

Т.С. Колобук

«25» апреля 2022 г.



РАССМОТРЕНО

Протокол заседания педагогического совета № 9 от 25.04.2022 г.

ОДОБРЕНО

Протокол заседания цикловой методической комиссии специальных дисциплин сферы обслуживания № 8 от 22.04.2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**

уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование
образовательная программа
подготовка специалистов среднего звена

специальность

43.02.14 Гостиничное дело

квалификация выпускника

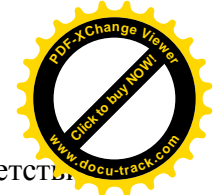
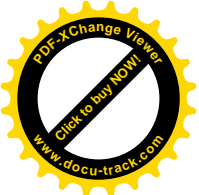
специалист по гостеприимству

форма обучения

очная

база приема на образовательную программу

основное общее образование



Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 г. № 1552

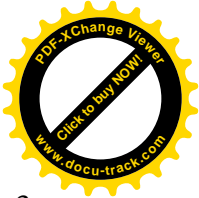
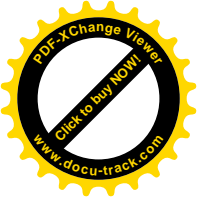
Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»

Разработчики:

Н.Б. Крылова, заместитель директора по учебной работе ГАПОУ РК «Сортавальский колледж»

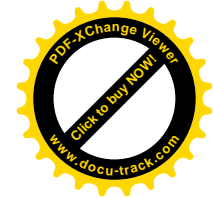
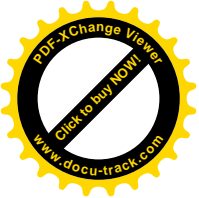
В.З. Егорова, методист ГАПОУ РК «Сортавальский колледж»

Клибанюк Л.А., преподаватель дисциплин профессионального цикла



СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 3 |
| 2. УСЛОВИЯ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ | 5 |
| 2.1. Кадровое обеспечение подготовки и проведения государственной итоговой аттестации | 5 |
| 2.2. Документационное обеспечение подготовки государственной итоговой аттестации | 5 |
| 2.3. Техническое обеспечение подготовки и проведения государственной итоговой аттестации | 6 |
| 3. ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ | 8 |
| 3.1. Специальность среднего профессионального образования | 8 |
| 3.2. Наименование квалификации | 8 |
| 3.3. Срок получения среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена | 8 |
| 3.4. Исходные требования к подготовке и проведению государственной итоговой аттестации по программе подготовки специалистов среднего звена | 8 |
| 3.5. Итоговые образовательные результаты по программе подготовки специалистов среднего звена | 8 |
| 3.6. Тематика выпускных квалификационных работ | 9 |
| 3.7. Требования к выпускным квалификационным работам | 12 |
| 3.8. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы | 15 |
| 3.9. Критерии и показатели оценивания защиты выпускных квалификационных работ | 16 |
| 4. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА | 19 |
| 4.1. Порядок проведения государственного экзамена в виде демонстрационного экзамена | 19 |
| 4.2. Перечень знаний, умений и навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции Е57 «Администрирование отеля» (WSSS), проверяемых в рамках демонстрационного экзамена | 19 |
| 5. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ КОМИССИЕЙ | 29 |
| 6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЖДОЙ ИЗ ФОРМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ | 30 |
| 6.1. Критерии оценки публичной защиты выпускной квалификационной работы | 30 |
| 6.2. Критерии оценки демонстрационного экзамена | 30 |
| 7. ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ | 31 |
| 7.1. Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья | 31 |
| 7.2. Порядок подачи и рассмотрения апелляции | 31 |
| Приложение 1. МАТРИЦА ОЦЕНОК ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ВЫПОЛНЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ВКР | 32 |
| Приложение 2. ОТЗЫВ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ | 33 |
| Приложение 3 РЕЦЕНЗИЯ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ | 35 |
| Приложение 4. ЗАДАНИЕ на выпускную квалификационную работу (ВКР) | 37 |
| Приложение 5. ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ | 39 |



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация является частью оценки качества освоения ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и является обязательной процедурой для выпускников, завершающих освоение программы подготовки специалистов среднего звена в ГАПОУ РК «Сортавальский колледж».

В соответствии с федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (часть 1, статья 59) государственная итоговая аттестация является формой оценки ступени и уровня освоения обучающимися образовательной программы.

Программа государственной итоговой аттестации выпускников в ГАПОУ РК «Сортавальский колледж» по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (далее - Программа ГИА) представляет собой совокупность требований к подготовке и проведению государственной итоговой аттестации на 2021/2022 учебный год.

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии:

- с порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 16.08.2013 г. № 968 (в редакции от 17.11.2017);

- со статьей 59 «Итоговая аттестация» Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;

- с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» № 464 от 14.06.2013 г. (в действующей редакции);

- с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 43.02.14 Гостиничное дело утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г.;

- с Распоряжением от 1 апреля 2019 г. № Р-42 «Об утверждении методических рекомендаций о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена».

Программа государственной итоговой аттестации разработана с учетом выполнения следующих принципов и требований:

- проведение государственной итоговой аттестации предусматривает открытость и демократичность на этапах разработки и проведения,

- вовлечение в процесс подготовки и проведения преподавателей, мастеров производственного обучения и работодателей, - многократную экспертизу и корректировку всех компонентов аттестации;

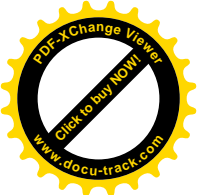
- содержание аттестации учитывает уровень требований ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа фиксирует основные регламенты подготовки и проведения процедуры государственной итоговой аттестации, определенные в нормативных и организационно-методических документах ГАПОУ РК «Сортавальский колледж»:

- методические указания по выполнению и защите выпускной квалификационной работы согласно ФГОС СПО для преподавателей и студентов колледжа, утвержденные 25 декабря 2017 г. Приказом № 139.1;

- Положение о Центре проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции E57Администрирование отеля, рассмотренное на заседании педагогического совета 25 апреля 2022 г.

Целью ГИА является определение соответствия результатов освоения

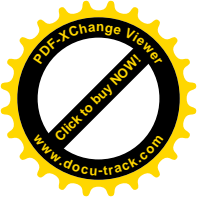


обучающимися образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Форма ГИА – защита выпускной квалификационной работы (ВКР), которая выполняется в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена.

Демонстрационный экзамен предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения выпускниками практических задач профессиональной деятельности в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Сроки проведения ГИА устанавливаются в соответствии с календарным учебным графиком.



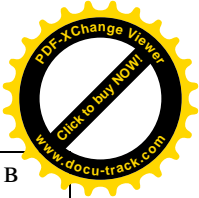
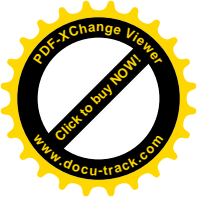
2. УСЛОВИЯ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Кадровое обеспечение подготовки и проведения государственной итоговой аттестации

| Подготовка государственной итоговой аттестации | |
|--|---|
| Руководитель выпускной квалификационной работы | Преподаватель дисциплин профессионального цикла ООП с высшим профессиональным образованием соответствующего профиля из числа педагогических работников ГАПОУ РК «Сортавальский колледж» или представитель работодателя |
| Нормоконтролёр | Нормоконтролёрами могут выступать как руководители ВКР, так и высококвалифицированные преподаватели и методисты колледжа, имеющие необходимые знания по применению требований к оформлению ВКР, изложенными в Методических указаниях по выполнению и защите выпускной квалификационной работы согласно ФГОС СПО для преподавателей и обучающихся колледжа |
| Рецензент выпускной квалификационной работы | Специалист из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных организаций, деятельность которых соответствует профилю специальности и тематике выпускной квалификационной работы |
| Проведение государственной итоговой аттестации | |
| Председатель государственной экзаменационной комиссии | Лицо, не работающее в ГАПОУ РК «Сортавальский колледж», из числа работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников. |
| Члены государственной экзаменационной комиссии | Ведущие преподаватели ГАПОУ РК «Сортавальский колледж». Представители работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников. |
| Секретарь государственной экзаменационной комиссии | Лицо из числа работников учебной части ГАПОУ РК «Сортавальский колледж» |
| Эксперты, участвующие в оценке выполнения задания демонстрационного экзамена | Линейные эксперты (не менее 2), имеющие Свидетельство с правом оценки демонстрационного экзамена по компетенции |

2.2. Документационное обеспечение подготовки государственной итоговой аттестации

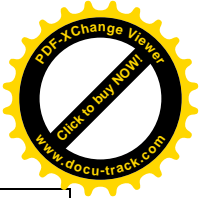
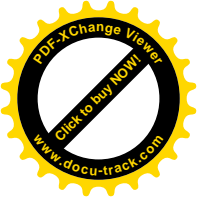
| № | Наименование документа |
|---|--|
| 1 | Программа государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело |
| 2 | Методические указания по выполнению и защите выпускной квалификационной работы согласно ФГОС СПО для преподавателей и обучающихся колледжа |



| | |
|----|--|
| 3 | Положение о подготовке и проведении государственной итоговой аттестации в форме демонстрационного экзамена в ГАПОУ РК «Сортавальский колледж» |
| 4 | Положение об апелляционной комиссии государственного автономного профессионального образовательного учреждения Республики Карелия «Сортавальский колледж», утвержденное Приказом № 192.3 от 07.12.2020 |
| 5 | Индивидуальные задания на выполнение выпускной квалификационной работы |
| 6 | Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом №1552 от 09.12.2016 г. |
| 7 | Распорядительный акт Министерства образования Республики Карелия об утверждении председателя государственной экзаменационной комиссии |
| 8 | Приказ директора ГАПОУ РК «Сортавальский колледж» о составе государственной экзаменационной комиссии для проведения ГИА выпускников 2021/2022 учебного года и присвоении им квалификации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело |
| 9 | Приказ директора ГАПОУ РК «Сортавальский колледж» об утверждении кандидатур руководителей, рецензентов ВКР, а также о закреплении тем ВКР за выпускниками по специальности 43.02.14 Гостиничное дело на 2021/2022 учебный год |
| 10 | Приказ директора ГАПОУ РК «Сортавальский колледж» о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации |
| 11 | Утвержденный ассоциацией Ворлдскиллс Россия состав экспертной группы для проведения демонстрационного экзамена |
| 12 | Утвержденная ассоциацией Ворлдскиллс Россия методика перевода результатов демонстрационного экзамена в экзаменационную оценку |
| 13 | Сертификат аккредитации Центра проведения демонстрационного экзамена в ГАПОУ РК «Сортавальский колледж» |
| 14 | Оценочные материалы для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции Е57 «Администрирование отеля» КОД 1.3-2022-2024 |
| 15 | - журналы теоретического и производственного обучения за весь период обучения; - сводные ведомости успеваемости обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело; - протоколы по ТБ; - протокол результатов демонстрационного экзамена; - протокол ГИА |
| 16 | Зачетные книжки обучающихся |
| 17 | Протоколы заседания государственной экзаменационной комиссии выпуска 2022 года |

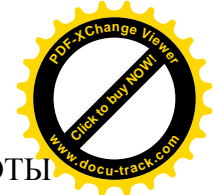
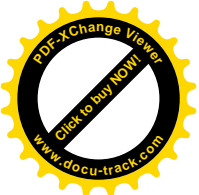
2.3. Техническое обеспечение подготовки и проведения государственной итоговой аттестации

| | |
|-----------------------------|--|
| Аудитория | Учебная мастерская |
| Рабочие места | 1 стойка администратора (общая); 4 индивидуальных рабочих места |
| Оборудование | Ноутбук HP 17-by2052ur, МФУ HP, терминал для платежных карт, мини-сейф, телефон Panasonic, телевизор ВВК, стойка администратора, |
| Инструменты, приспособления | Ключи-карты для электронных замков, флипчарт, канцелярские принадлежности |



Требования к процедуре защиты выпускной квалификационной работы

| Этапы защиты | Содержание |
|--|--|
| Доклад выпускника по теме выпускной квалификационной работы (8-10 минут) | Доклад представляет собой изложения содержания работы в соответствии с поставленными задачами, раскрывая наиболее значимые результаты. В докладе должно присутствовать обращение к иллюстративному материалу. Рекомендуемый объем доклада 3-4 страницы текста в формате Word, размер шрифта 14, полуторный интервал |
| Ответы выпускника на вопросы | Ответы на вопросы членов ГЭК, как непосредственно связанные с рассматриваемыми вопросами работы, так и имеющие отношение к обозначенному проблемному полю исследования. При ответах на вопросы выпускник имеет право пользоваться своей работой |
| Представление отзывов руководителя и рецензента | Выступление руководителя выпускной квалификационной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК |
| Ответы выпускника на замечания рецензента | Выпускнику предоставляется заключительное слово. В своем заключительном слове выпускник должен ответить на замечания рецензента, соглашаясь с ними или давая обоснованные возражения |
| Принятие решения ГЭК по результатам защиты выпускной квалификационной работы | Обсуждение результатов защиты и выставление оценок проводится на закрытом заседании ГЭК по завершении защиты всех работ. Решения ГЭК об оценке выпускных квалификационных работ принимаются на закрытом заседании открытым голосованием простым большинством голосов членов комиссии, участвовавших в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим |
| Документальное оформление результатов защиты выпускной квалификационной работы | Заседания государственной экзаменационной комиссии протоколируются в протоколах заседания ГЭК |



3. ПОДГОТОВКА И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

3.1. Специальность среднего профессионального образования
43.02.14 Администрирование отеля.

3.2. Наименование квалификации
Специалист по гостеприимству.

3.3. Срок получения среднего профессионального образования по программе
подготовки специалистов среднего звена
3 года 10 месяцев.

3.4. Исходные требования к подготовке и проведению государственной
итоговой аттестации по программе подготовки специалистов среднего звена

| | |
|--|--|
| Форма государственной итоговой аттестации в соответствии с ФГОС СПО | Защита выпускной квалификационной работы, которая выполняется в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена |
| Вид выпускной квалификационной работы | Дипломная работа |
| Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации | Подготовка 5 недель Проведение 2 недели |
| Сроки подготовки и проведения государственной итоговой аттестации | Подготовка с 12 мая 2022 г. по 15 июня 2022 г. Проведение с 16 июня 2022 г. по 30 июня 2022 г. |
| Дополнительные сроки проведения государственной итоговой аттестации | |

3.5. Итоговые образовательные результаты по программе подготовки
специалистов среднего звена

Вид профессиональной деятельности и соответствующие профессиональные компетенции:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

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

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

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

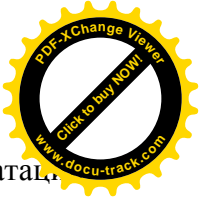
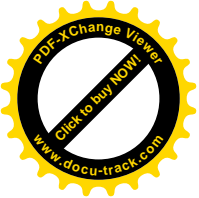
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:

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

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:



ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Общие компетенции:

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

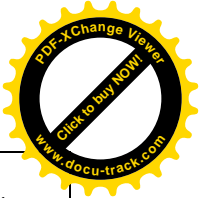
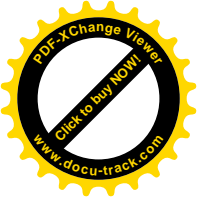
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3.6. Тематика выпускных квалификационных работ

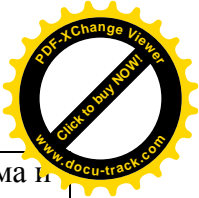
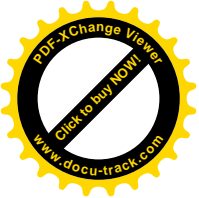
Темы ВКР имеют практико-ориентированный характер и соответствуют содержанию нескольких профессиональных модулей. Перечень тем ВКР разработан преподавателями профессионального цикла в рамках профессиональных модулей, рассмотрен на заседании цикловой методической комиссии.

Тематика ВКР

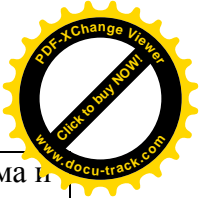
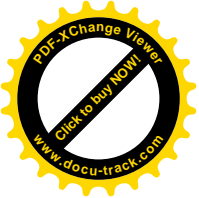
| № | Тематика ВКР | Наименование профессиональных модулей, отражаемых в работе |
|---|---|--|
| 1 | Организация приема и обслуживания иностранных | ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и |



| | | |
|----|--|--|
| | граждан | размещения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 05. МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъе, МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная |
| 2 | Правила и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами | ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 05. МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъе, МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная |
| 3 | Оценка конкурентоспособности гостиничного комплекса | ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта |
| 4 | Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном предприятии. | ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта |
| 5 | Технология уборки номерного фонда и направления их совершенствования в гостинице | ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 05 МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная |
| 6 | Организация работы службы эксплуатации номерного фонда в гостинице | ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 05 МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная |
| 7 | Организация экскурсионного обслуживания в гостиничных комплексах | ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| 8 | Фирменный стиль гостиничного предприятия | ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта |
| 9 | Оценка эффективности модернизации технологической оснащённости гостиницы | ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта |
| 10 | Организация обслуживания лиц с | ПМ 01. Организация и контроль текущей |



| | | |
|----|---|--|
| | ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения | деятельности сотрудников службы приёма и размещения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 05. МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъе, МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная |
| 11 | Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства | ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 05. МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъе, МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная |
| 12 | Оснащение гостиницы современными системами, как фактор повышения безопасности | ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| 13 | Технология обслуживания VIP – персон в гостиничных предприятиях | ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 05. МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъе, МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная |
| 14 | Анализ ассортимента услуг гостиничного предприятия | ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта |
| 15 | Организация обслуживания корпоративных клиентов | ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 05. МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъе, МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная |
| 16 | Организация обслуживания в | ПМ 01. Организация и контроль текущей |



| | | |
|----|---|--|
| | процессе проживания | деятельности сотрудников службы приёма и размещения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ 05. МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъе, МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная |
| 17 | Оценка производительности труда и пути ее повышения | ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта |
| 18 | Организация и обеспечение безопасности проживающих в гостиницах | ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |

3.7. Требования к выпускным квалификационным работам

3.7.1. Требования к структуре и содержанию ВКР

По структуре дипломная работа состоит из теоретической и практической частей.

В пояснительной записке дается теоретическое и расчетное обоснование принятых решений.

Пояснительная записка включает в себя:

1. Титульный лист.
- 2.Задание.
- 3.График написания ВКР.
- 4.Содержание.
- 5.Введение:
 - цель ВКР;
 - актуальность;
 - задачи, решаемые в ходе дипломной работы;
 - объект исследования;
 - предмет исследования

Глоссарий

6.Теоретическая часть освещает объект и предмет исследования по реализуемым видам профессиональной деятельности выпускника

6.1. Выводы по теоретической части исследования

7. Практическая часть раскрывает цель, этапы и методы исследования, практическую деятельность выпускника, должны быть представлены критерии эффективности исследовательской работы (анализ, самоанализ).

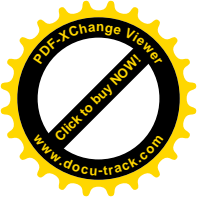
.1. Выводы по практической части исследования

8. Заключение.
9. Список используемых источников.
10. Приложения.

Во введении обосновываются актуальность и практическая значимость выбранной темы, формулируются цель и задачи, объект и предмет ВКР.

Основная часть ВКР включает главы в соответствии с логической структурой изложения.

Название главы не должно дублировать название темы ВКР.



Формулировки должны быть лаконичными и отражать суть главы.

Основная часть ВКР, выполняемой в виде дипломной работы, должна содержать, как правило, две главы.

Первая часть содержит теоретические основы разрабатываемой темы. В ней выполняется обзор используемых источников информации, нормативной базы по теме ВКР. В этой главе могут найти место статистические данные, представленные в виде таблиц и графиков.

Вторая часть проекта посвящается анализу практического материала, полученного во время производственной практики (преддипломной). В ней содержится:

- анализ конкретного материала по избранной теме;
- описание выявленных проблем и тенденций развития объекта и предмета изучения на основе анализа конкретного материала по избранной теме;
- описание способов решения выявленных проблем и оценка результативности.

В ходе анализа могут использоваться аналитические таблицы, расчеты, формулы, схемы, диаграммы и графики.

Заключение содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов и рекомендации относительно возможностей их практического применения.

Заключение не должно составлять более пяти страниц текста.

Заключение лежит в основе доклада выпускника на защите.

Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании ВКР (не менее 35), составленный в следующем порядке:

- федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- указы Президента Российской Федерации (в той же очередности);
- постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
- иные нормативные правовые акты;
- иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- иностранная литература;
- интернет ресурсы.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например, копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, чертежей, графиков, программ и т.п.

В практической части дипломной работы лежат созданные изделия или продукты творческой деятельности представляются в виде готовых изделий, чертежей, схем, графиков, диаграмм, законченных программ для ЭВМ и т.п. в соответствии с видами профессиональной деятельности и темой дипломной работы.

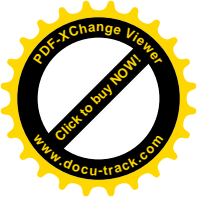
В зависимости от тематики в ВКР должны содержаться разделы, посвященные организации производства, экономическому обоснованию проекта и обеспечению экологической безопасности.

Объем пояснительной записки ВКР, выполненной в виде дипломная работа, должна составлять не более 50 страниц печатного текста (без приложений).

3.7.2 Требования к порядку выполнения ВКР

Для организации работы по выполнению ВКР и ее защите разрабатываются и утверждаются:

- 1) программа государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- 2) методические рекомендации, содержащие требования к структуре, содержанию, объему ВКР, оформлению ВКР;
- 3) приказ о закреплении тем ВКР, назначении руководителей и консультантов;



4) график проведения защит ВКР.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы. ВКР выполняется выпускником с использованием собранных им лично материалов, в том числе в период прохождения преддипломной практики, а также работы над выполнением курсовой работы, развивая и дополняя их.

При определении темы ВКР следует учитывать, что ее содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненной ранее обучающимся курсовой работы, если он выполнялся в рамках соответствующего профессионального модуля;
- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

Выбор темы ВКР обучающимся осуществляется до начала производственной практики (преддипломной), что обусловлено необходимостью сбора практического материала в период ее прохождения.

ВКР должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств или образовательных организаций.

Выполненная выпускная квалификационная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки обучающегося, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС.

Общее руководство и контроль за ходом выполнения ВКР осуществляют заведующие отделениями, председатель цикловой методической комиссии в соответствии с должностными обязанностями.

Для подготовки выпускной квалификационной работы обучающемуся назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

Корректировка (уточнение) выбранной темы по согласованию с руководителем ВКР возможна не позднее, чем за один месяц до защиты ВКР.

По утвержденным темам руководители выпускных квалификационных работ разрабатывают индивидуальные задания, и выдаются обучающимся под роспись не позднее чем за 2 недели до начала преддипломной практики.

Обучающийся не менее двух раз в месяц отчитывается перед руководителем ВКР о выполнении задания.

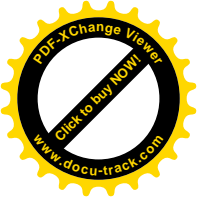
Законченные главы ВКР сдаются руководителю на проверку в сроки, предусмотренные индивидуальным графиком.

Проверенные главы дорабатываются в соответствии с полученными от руководителя ВКР замечаниями, после чего обучающийся приступает к оформлению работы.

По завершении обучающимся подготовки ВКР руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает заместителю директора.

Выпускная квалификационная работа в завершеном виде (оформленная в соответствии с требованиями, подписанная обучающимся, руководителем ВКР и консультантом вместе с письменным отзывом руководителя ВКР представляется в учебную часть колледжа, не позднее чем за неделю до назначенного срока ее защиты.

В случае, если обучающийся не представил выпускную квалификационную работу с отзывом руководителя к указанному сроку, в течение трех дней, но не позднее чем за один день до начала заседания ГЭК, колледж составляет акт о непредставлении работы.



Обучающийся считается лицом, не прошедшим государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине. ВКР подлежат обязательному рецензированию с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника.

Выпускная квалификационная работа вместе с письменным отзывом руководителя направляется на рецензию не позднее чем через два дня после ее получения.

Внешнее рецензирование ВКР проводится специалистами из государственных органов власти, представителями работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников, работниками образовательных и научно-исследовательских организаций, имеющих ученую степень (или) ученое звание, высшую или первую квалификационную категорию.

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

Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается.

По решению колледжа с целью выявления готовности обучающегося к защите проводятся процедуры нормоконтроля и предварительной защиты выпускной квалификационной работы.

Для проведения данных процедур выпускные квалификационные работы в готовом виде должны быть представлены, не менее чем за десять дней до срока защиты.

Результаты предварительных защит учитываются при подготовке приказов о допуске обучающихся к защите ВКР.

Результаты государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

3.8. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

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

Процедура защиты ВКР устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и включает доклад обучающегося с презентацией, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося, чтение отзыва и рецензии, выполнение задания демонстрационного экзамена.

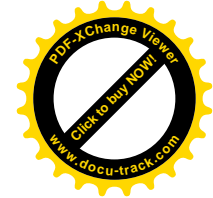
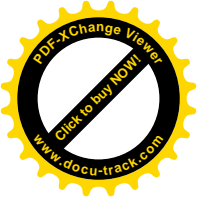
Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, а также рецензента, если они присутствуют на заседании ГЭК.

Затем заключительное слово предоставляется обучающемуся, который должен ответить на замечания рецензента и членов ГЭК.

При ответах на вопросы членов ГЭК обучающийся имеет право пользоваться своей работой.

В качестве основных компонентов, определяющих процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы при оценивании защиты выпускных квалификационных работ членами государственных экзаменационных комиссий рассматриваются:

- уровень проработки проблемы, понимание исследуемого вопроса, качество анализа проблемы;
- самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов, определенная новизна полученных данных;
- степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями;
- иллюстративность, качество презентации результатов работы, навыки публичной дискуссии;



- правильность выполнения задания демонстрационного экзамена.
- При определении оценки по защите ВКР учитываются:
- глубина и точность ответов на вопросы;
 - отзыв руководителя и оценка рецензента.

3.9. Критерии и показатели оценивания защиты выпускных квалификационных работ

Оценка

Критерии и показатели оценивания защиты выпускных квалификационных работ

Отлично

1. Уровень проработки проблемы

Соответствие ВКР условиям задания на ее выполнение и требованиям к ВКР данного уровня.

Критическое использование теории и рекомендуемого материала при проведении исследований:

- работа выполнена в соответствии с заданием;
- содержание работы раскрывает заявленную тему исследования;
- собран, изучен и проработан значительный объем источников и литературы по теме исследования;
- в работе обработаны современные научные данные по проблематике исследования и интерпретированы при раскрытии и решении проблемы;
- теоретическая и практическая части работы органически взаимосвязаны;
- в заключении содержатся выводы и основные результаты в соответствие с поставленными задачами, решенными в ходе выполнения работы.

2. Понимание исследуемого вопроса

Полное понимание исследуемого вопроса. Исследуемая проблема раскрыта полностью. Тема исследования увязывается с профессиональными вопросами и задачами.

3. Качество анализа проблемы

Полный и глубокий анализ исследуемого вопроса:

- на основе изученного объема источников и литературы проведен самостоятельный анализ фактического материала по исследуемой проблеме;
- демонстрируется критический, осмысленный подход к анализу проблемы;
- на основе проведенного анализа проблемы построены этапы (алгоритмы) решения проблемы.

4. Самостоятельность разработки, обоснованность результатов и выводов

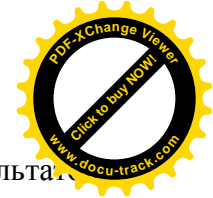
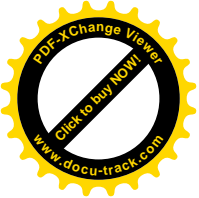
Самостоятельность выполнения работы, аргументированная логика, продуманность, творческий подход к изложению материала, оригинальность и значимость полученных результатов:

- на основе проведенного анализа и проработки проблемы приведены самостоятельные выводы по исследованию;
- демонстрируется аргументированность проведенных исследований и сформулированных выводов работы;
- работа имеет практическую значимость (возможность практического использования полученных результатов);
- вносимые предложения и рекомендации можно интерпретировать в область будущей профессиональной деятельности.

5. Степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями

Высокая степень владения современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями:

- применяются математические методы и модели при решении исследуемой проблемы;
- используются современные методы исследования;



- используются методы поиска информации в Интернет и обработки результатов исследований с помощью современных информационных технологий.

6. Иллюстративность

Качество презентации результатов работы.

Иллюстративность:

- в презентации отражаются основные этапы и результаты работы;
- демонстрируется владение современными информационными технологиями.

7. Навыки публичной дискуссии, защиты собственных идей, предложений и рекомендаций

Свободное владение материалом.

Владение культурой мышления:

- на защите проявляется свободное владение материалом работы;
- демонстрируется знание теоретических и практических подходов к исследуемой проблеме;
- проявляются владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения;
- проявляется владение навыками аргументированного и логически грамотного представления в устной и письменной формах, предлагаемых к защите теоретических и практических положений ВКР.

8. Правильность выполнения задания демонстрационного экзамена.

Хорошо

1. Соответствие ВКР условиям задания на ее выполнение и требованиям к ВКР данного уровня

Использование теории и рекомендуемого материала при проведении исследований.

2. Понимание исследуемого вопроса, но ряд несущественных упущений в плане содержания.

3. Полный анализ исследуемого вопроса.

4. Самостоятельность выполнения работы, умение аргументировать, формулировать выводы и предложения, оригинальность и значимость полученных результатов.

Работа имеет научную и (или) практическую значимость (для магистерской диссертации).

Имеется определенная новизна полученных данных (для магистерских диссертаций).

5. Владение современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями.

6. Иллюстративность.

7. Владение материалом работы, проявление знания теоретических и практических подходов к исследуемой проблеме.

Владение культурой мышления.

Навыки грамотного представления в устной и письменной формах, предлагаемых к защите теоретических и практических положений ВКР.

8. Правильность выполнения задания демонстрационного экзамена.

Удовлетворительно

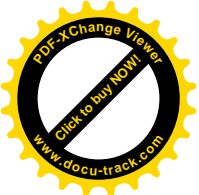
1. Соответствие ВКР условиям задания на ее выполнение и требованиям к ВКР данного уровня.

2. Удовлетворительный уровень понимания вопроса, но имеется ряд существенных упущений.

3. Слабые места в структуре исследования и анализе вопроса.

4. Информация представлена четко, но отсутствует оригинальность в ее изложении.

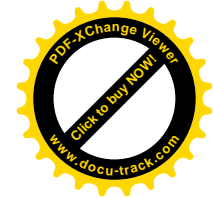
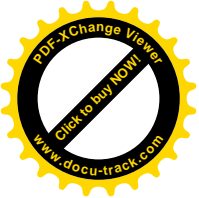
5. Владение современным математическим аппаратом, программными продуктами и компьютерными технологиями.



6. Иллюстративность.
7. Владение материалом работы. Владение культурой мышления. Некоторые навыки представления материала в устной и письменной формах.
8. Правильность выполнения задания демонстрационного экзамена.

Неудовлетворительно

1. Частичное соответствие ВКР условиям задания на ее выполнение и требованиям к ВКР данного уровня.
2. Неполное понимание проблемы.
3. Работа характеризуется отсутствием тщательного анализа, наличием серьезных ошибок и несоответствий.
4. Неадекватность иллюстративного материала.
5. Не владение материалом работы.
6. Не выполнено задание демонстрационного экзамена.



4. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

4.1. Порядок проведения государственного экзамена в виде демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится в соответствии с нормативно-правовыми документами Ворлдскиллс Россия по компетенции E57 Администрирование отеля и выбранным ГАПОУ РК «Сортавальский колледж» для проведения демонстрационного экзамена заданием.

4.1.1. Структура и содержание типового задания

Формулировка типового практического задания:

Описание задания Описание модуля 1: A1 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 2: B1 Заселение walk in

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

Описание модуля 3: C1 Жалоба гостя требующая разъяснений

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все конфликтные ситуации, которые могут произойти в отеле.

Описание модуля 4: D1 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 5: E1 Распределение номерного фонда на заезд

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 6: F1 Расписание сотрудников СПИР

Участнику необходимо составить расписание работы сотрудников службы приёма и размещения с учётом предложенных требований.

Описание модуля 7: KPI

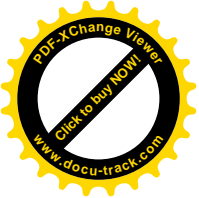
Участнику необходимо осуществить расчёт показателей эффективности работы средства размещения на основе предоставленных данных. Задание выполняется на компьютере или ноутбуке в программе Microsoft Word или Excel или аналог.

Описание модуля 8: NA

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

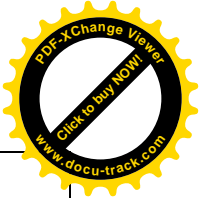
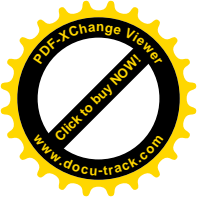
Необходимые приложения

Приложение - Сценарий для актеров, содержащий все варианты; Приложение - Письменные задания.

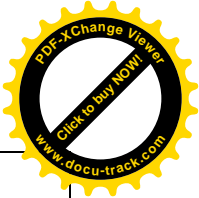
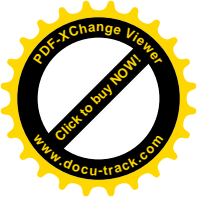


4.2. Перечень знаний, умений и навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции №33 «Ремонт и обслуживание легковых автомобилей» (WSSS), проверяемых в рамках демонстрационного экзамена

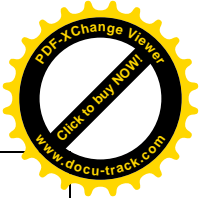
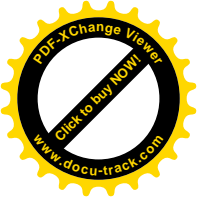
| Раздел WSSS | Наименование раздела WSSS | Важность, % |
|-------------|---|-------------|
| 1 | <p>Организация работы и самоуправления Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;- 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, утверждённые формы строгой отчётности);- технологический цикл обслуживания гостей;- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; <p>работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</p> <ul style="list-style-type: none">- 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; <p>использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности</p> | 5,50 |
| 2 | <p>Забота о госте и навыки межличностного общения Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 | 10,60 |



| | | |
|---|--|------|
| | <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;- предоставлять туристическую информацию;- поддерживать профессиональные отношения с коллегами, партнёрами 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; <p>своевременно реагировать на специальные запросы</p> | |
| 3 | <p>Процедура бронирования</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 туроператорами, агентами и корпоративными партнёрами. <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- осуществлять различные виды бронирования;- использовать различные способы бронирования номерного фонда;- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;- работать с комментариями к бронированию; <p>использовать программное обеспечение для совершения бронирования</p> | 6,80 |
| 4 | <p>Заселение</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 <p>Специалист должен уметь:</p> | 3,40 |



| | | |
|---|--|------|
| | <ul style="list-style-type: none">- 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 | <p>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">· 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. <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">· 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. | 3,10 |
| 6 | <p>Продажи услуг</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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). <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; применять техники активных продаж осуществлять заказ дополнительных услуг | 1,40 |
| 7 | <p>Управление жалобами</p> Специалист должен знать и понимать: | 1,50 |
| | <ul style="list-style-type: none">· алгоритм работы с жалобами гостей;· гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;· основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; | |



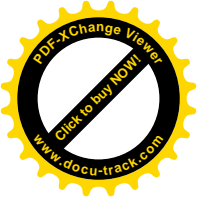
| | | |
|---|---|------|
| | <ul style="list-style-type: none">· пределы полномочий в принятии решения;· принципы, лежащие в основе управления конфликтами. <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">· демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;· 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; <p>передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.</p> | |
| 8 | <p>Процедура выселения</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">· 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 заезде расчет при выезде <p>формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.</p> | 1,00 |

4.2.1. Условия выполнения практического задания

Для проведения экзамена приглашаются представители работодателей, организуется видеотрансляция. Для выполнения всех модулей, участник имеет право использовать все имеющееся на рабочем месте оборудование и инструмент. Если участник не выполнил задание в одном из модулей, к нему вернуться он не может. Задание считается выполненным, если все восемь модулей сделаны в основное время.

На всех рабочих местах будут установлены компьютеры, в которых будет заложена информация для выполнения письменных заданий. Часть информации может быть представлена на английском языке (на усмотрение ЦПДЭ).

После выполнения задания участник должен получить подтверждение эксперта на выполнение следующего задания. Время начала и окончания выполнения задания



проставляет эксперт. Участник должен убедиться в том, что время начала указано корректно.

4.2.2 Подготовительный этап

Подготовительный день проводится как для одной экзаменационной группы, так и для нескольких при условии, что все сдающие из одной учебной группы, а экзамены для всех экзаменационных групп проводятся одним Главным экспертом на одной площадке ЦПДЭ последовательно без прерывания между экзаменами.

Подготовительный день проводится за 1 день до начала демонстрационного экзамена.

В подготовительный день Главным экспертом осуществляется:

- контрольная проверка и прием площадки в соответствии критериями аккредитации;
- сверка состава Экспертной группы с подтвержденными в системе eSim данными на основании документов, удостоверяющих личность;
- сверка состава сдающих демонстрационный экзамен со списками в системе eSim и схемы их распределения по экзаменационным группам;
- распределение рабочих мест участников на площадке в соответствии с жеребьевкой. Жеребьевка проводится в присутствии всех участников способом, исключающим спланированное распределение рабочих мест или оборудования;
- ознакомление состава сдающих с рабочими местами и оборудованием;
- ознакомление состава сдающих с графиком работы на площадке.

Сверка состава сдающих демонстрационный экзамен осуществляется на основании студенческого билета или зачетной книжки, в случае отсутствия – других документов, удостоверяющих личность экзаменуемого.

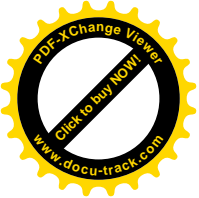
В случае выявления отклонений от установленных требований или несоответствия площадки аккредитованным условиям, Главный эксперт обязан незамедлительно уведомить Союз в порядке, устанавливаемом Союзом с указанием конкретных причин несоответствия и вправе до получения решения Союза приостановить действия по подготовке и проведению демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия на соответствующей площадке.

По результатам проверки площадки заполняется протокол, форма которого устанавливается Союзом «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)». В случае неявки экзаменуемого, состоящего в списке сдающих в системе eSim, не явившийся экзаменуемый исключается из списка сдающих и вносятся соответствующие корректировки в составы и схемы распределения экзаменационных групп.

После сверки состава Экспертной группы Главным экспертом производится распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы и вносится в протокол, форма которого устанавливается Союзом.

Техническим экспертом, назначенным ЦПДЭ, проводится инструктаж по охране труда и технике безопасности (далее – ОТ и ТБ) для участников и членов Экспертной группы под роспись в протоколе, форма которого устанавливается Союзом. Все участники экзамена должны быть проинформированы о безопасном использовании всех инструментов, оборудования, вспомогательных материалов, которые они используют на площадке в соответствии с правилами техники безопасности.

Ответственность за соблюдение норм ОТ и ТБ несет ЦПДЭ. Итоги жеребьевки и ознакомления с рабочими местами фиксируются в протоколе, форма которого устанавливается Союзом. Участники должны ознакомиться с подробной информацией о плане проведения экзамена с обозначением обеденных перерывов и времени завершения 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 нарушения правил и плана проведения экзамена.

В подготовительный день в личном кабинете в системе eSim Главный эксперт получает вариант задания для проведения демонстрационного экзамена в конкретной экзаменационной группе и организует ознакомление сдающих с заданием.

Если подготовительный день проводится для нескольких экзаменационных групп, в указанный день в личном кабинете Главного эксперта поступает вариант задания для экзаменационной(ых) групп(ы), сдающей(их) в первый день. Варианты заданий для последующих экзаменационных групп поступают Главному эксперту за 1 день до начала экзамена(ов).

Каждая экзаменационная группа сдает экзамен по отдельному варианту задания, кроме случаев, когда в один день сдают несколько экзаменационных групп. В таких случаях вариант задания поступает один для всех экзаменационных групп.

4.2.3 Проведение демонстрационного экзамена

Рекомендуемый порядок и последовательность выполнения задания демонстрационного экзамена подробно прописан в Плане работы ЦПДЭ по компетенции E57 Администрирование отеля.

Допуск к экзамену осуществляется Главным экспертом на основании студенческого билета или зачетной книжки, в случае отсутствия - иного документа, удостоверяющего личность экзаменуемого.

К демонстрационному экзамену допускаются участники, прошедшие инструктаж по ОТ и ТБ, а также ознакомившиеся с рабочими местами.

К оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена допускаются члены Экспертной группы, прошедшие Инструктаж по ОТ и ТБ, а также ознакомившиеся с распределением обязанностей.

Все участники и эксперты должны быть самостоятельно ознакомлены с Кодексом этики движения «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия), Техническим описанием компетенции, КОД, другими инструктивными и регламентирующими документами.

Перед началом экзамена членами Экспертной группы производится проверка на предмет обнаружения материалов, инструментов или оборудования, запрещенных в соответствии с инфраструктурными листами.

Главным экспертом выдаются экзаменационные задания каждому участнику в бумажном виде, обобщенная оценочная ведомость (если применимо), дополнительные инструкции к ним (при наличии), а также разъясняются правила поведения во время демонстрационного экзамена. В определенных случаях, предусмотренных КОД или другой документацией, регламентирующей особенности выполнения заданий по каким-либо компетенциям, задание может выдаваться участникам перед выполнением модуля.

После получения экзаменационного задания и дополнительных материалов к нему, участникам предоставляется время на ознакомление, а также вопросы, которое не включается в общее время проведения экзамена и составляет не менее 15 минут.

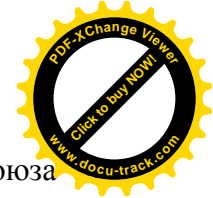
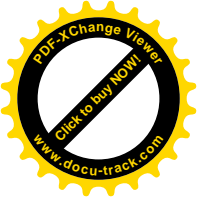
По завершению процедуры ознакомления с заданием участники подписывают протокол, форма которого устанавливается Союзом.

К выполнению экзаменационных заданий участники приступают после указания Главного эксперта.

Организация деятельности Экспертной группы по оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется Главным экспертом.

Главный эксперт не участвует в оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена.

Главный эксперт обязан находиться в ЦПДЭ в течение всего периода демонстрационного экзамена. В случае возникновения необходимости покинуть ЦПДЭ по



уважительным причинам, направляет письменное уведомление в адрес Союза соответствию с порядком, устанавливаемым Союзом с указанием лица, на которого возлагается временное исполнение обязанностей Главного эксперта и периода его отсутствия.

Если демонстрационный экзамен проводится в качестве процедуры государственной итоговой аттестации, допускается присутствие на площадке членов государственной экзаменационной комиссии (далее - члены ГЭК) для наблюдения за ходом процедуры оценки выполнения заданий демонстрационного экзамена с целью недопущения нарушения порядка проведения государственной итоговой аттестации и обеспечения объективности ее результатов.

Члены ГЭК вправе находиться на площадке исключительно в качестве наблюдателей, не участвуют и не вмешиваются в работу Главного эксперта и Экспертной группы, а также не контактируют с участниками и членами Экспертной группы.

Все замечания, связанные, по мнению членов ГЭК, с нарушением хода оценочных процедур, а также некорректным поведением участников и экспертов, которые мешают другим участникам выполнять экзаменационные задания и могут повлиять на объективность результатов оценки, доводятся до сведения Главного эксперта.

Нахождение других лиц на площадке, кроме Главного эксперта, членов Экспертной группы, Технического эксперта, экзаменуемых, а также в предусмотренных случаях – членов ГЭК, не допускается.

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 экзаменуемого Главным экспертом незамедлительно принимаются действия по привлечению ответственных лиц от ЦПДЭ для оказания медицинской помощи и уведомляется представитель образовательной организации, которую представляет экзаменуемый (далее – Сопровождающее лицо). Далее с привлечением Сопровождающего лица принимается решение об отстранении экзаменуемого от дальнейшего участия в экзамене или назначении ему дополнительного времени в пределах времени, предусмотренного планом проведения демонстрационного экзамена.

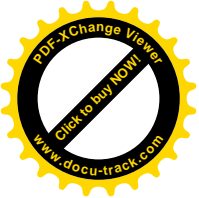
В случае отстранения экзаменуемого от дальнейшего участия в экзамене ввиду болезни или несчастного случая, ему начисляются баллы за любую завершённую работу. Вышеуказанные случаи подлежат обязательной регистрации в протоколе учета времени и нештатных ситуаций, форма которого устанавливается Союзом.

Участник, нарушивший правила поведения на экзамене и чье поведение мешает процедуре проведения экзамена, получает предупреждение с занесением в протокол учета времени и нештатных ситуаций, который подписывается Главным экспертом и всеми членами Экспертной группы. Потерянное время при этом не компенсируется участнику, нарушившему правило.

После повторного предупреждения участник удаляется с площадки, вносится соответствующая запись в протоколе с подписями Главного эксперта и всех членов Экспертной группы.

В процессе выполнения заданий экзаменуемые обязаны неукоснительно соблюдать требования ОТ и ТБ. Несоблюдение экзаменуемыми норм и правил ОТ и ТБ может привести к потере баллов в соответствии с критериями оценки. Систематическое и грубое нарушение норм безопасности может привести к временному или окончательному отстранению экзаменуемого от выполнения экзаменационных заданий.

Процедура проведения демонстрационного экзамена проходит с соблюдением принципов честности, справедливости и прозрачности. Вся информация и инструкции по выполнению заданий экзамена от Главного эксперта и 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 завершения экзаменационного задания, не допускается.

Оценка не должна выставляться в присутствии участника демонстрационного экзамена, если иное не предусмотрено оценочной документацией по компетенции.

Процедура оценивания результатов выполнения экзаменационных заданий осуществляется в соответствии с правилами, предусмотренными оценочной документацией по компетенции и методикой проведения оценки по стандартам Ворлдскиллс.

Баллы выставляются членами Экспертной группы вручную с использованием предусмотренных в системе CIS форм и оценочных ведомостей, затем переносятся из рукописных ведомостей в систему CIS Главным экспертом по мере осуществления процедуры оценки.

После внесения Главным экспертом всех баллов в систему CIS, баллы в системе CIS блокируются.

Одно из главных требований при выполнении оценки заданий демонстрационного экзамена – это обеспечение равных условий для всех участников демонстрационного экзамена.

После всех оценочных процедур, включая блокировку баллов в системе CIS, Главным экспертом и членами Экспертной группы производится сверка баллов, занесенных в систему CIS, с рукописными оценочными ведомостями. В целях минимизации расходов и работ, связанных с бумажным документооборотом во время проведения демонстрационного экзамена по согласованию с представителями образовательной организации сверка может быть произведена с применением электронных ведомостей без их распечатки.

Если демонстрационный экзамен проводится в составе государственной итоговой аттестации, к сверке привлекается член ГЭК, присутствовавший на экзаменационной площадке.

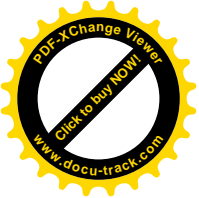
Если баллы, занесенные в систему CIS, соответствуют рукописным оценочным ведомостям, из системы CIS выгружается итоговый протокол, подписывается Главным экспертом и членами Экспертной группы и в предусмотренных случаях – заверяется членом ГЭК.

В случае выявления в процессе сверки несоответствия, внесенных в систему CIS данных и рукописных ведомостей, Главным экспертом направляется запрос ответственному сотруднику по работе с системой CIS для разблокировки системы CIS в соответствующем диапазоне, оформляется протокол о нештатной ситуации, который подписывается Главным экспертом и всеми экспертами, производившими оценку. Далее вносятся все необходимые корректировки, производится блокировка баллов в системе CIS и выгружается актуальный отчет о блокировке критериев оценки и итоговый протокол, который подписывается Главным экспертом и членами Экспертной группы и заверяется членом ГЭК в предусмотренных случаях.

Подписанный Главным экспертом и членами Экспертной группы и заверенный членом ГЭК (если экзамен проводится в составе государственной итоговой аттестации) итоговый протокол передается в образовательную организацию, копия – Главному эксперту для включения в пакет отчетных материалов.

В целях обеспечения информационной открытости и прозрачности процедуры проведения демонстрационного экзамена рекомендуется также организация прямых трансляций хода проведения демонстрационного экзамена, в том числе с использованием общедоступных интернет ресурсов.

После выполнения указанных процедур члены ГЭК получив итоговый протокол, подписанный Главным экспертом, проводят процедуру перевода баллов демонстрационного экзамена в оценки, т.к. результаты любой из форм государственной итоговой аттестации, определяются оценками «отлично», «хорошо»,



«удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

Критерии оценки задания демонстрационного экзамена разработаны в соответствии с шаблонами информационной системы CIS, перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» осуществляется в соответствии с методическими рекомендациями WSR по выбранному коду.

Таблица перевода результатов демонстрационного экзамена в оценку

| | Оценка общая % | Итоговая |
|--|-----------------|-------------------------|
| Минимальный (КОД 1.3-2022- 2024) | 0,00% - 19,99% | 2 (неудовлетворительно) |
| | 20,00% - 39,99% | 3 (удовлетворительно) |
| | 40,00% - 69,99% | 4 (хорошо) |
| | 70,00% - 100% | 5 (отлично) |

Пересчет оформляется протоколом и подписывается председателем ГЭК.

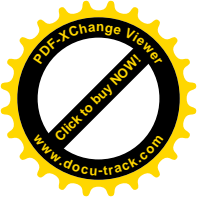
Решение государственной экзаменационной комиссии принимается на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов председатель комиссии (или заменяющий его заместитель председателя комиссии) обладает правом решающего голоса.

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом установленного образовательной организацией образца, в котором фиксируются:

- итоговая оценка демонстрационного экзамена каждого выпускника,
- присвоение квалификации каждому выпускнику,
- решение о выдаче документа об уровне образования каждому выпускнику.

Протокол подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя - его заместителем), всеми членами ГЭК и секретарем государственной экзаменационной комиссии.

Присвоение соответствующей квалификации выпускнику по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, и выдача ему документа о среднем профессиональном образовании осуществляется при условии успешного прохождения государственной итоговой аттестации.



5. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ КОМИССИЕЙ

Обсуждение результатов защиты и выставление оценок проводится на закрытом заседании ГЭК по завершении защиты всех работ. Решение государственной экзаменационной комиссии об оценке каждой выпускной квалификационной работы принимается на закрытом заседании открытым голосованием простым большинством голосов членов комиссии, участвовавших в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом установленного образовательной организацией образца, в котором фиксируются:

- итоговая оценка выпускной квалификационной работы каждого выпускника,
- вопросы и особые мнения членов комиссии по защите выпускной квалификационной работы каждого выпускника;
- итоговая оценка государственного экзамена каждого выпускника;
- присвоение квалификации каждому выпускнику;
- решение о выдаче документа об уровне образования каждому выпускнику.

Протокол подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя - его заместителем), всеми членами ГЭК и секретарем государственной экзаменационной комиссии.

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

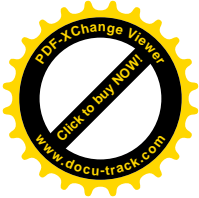
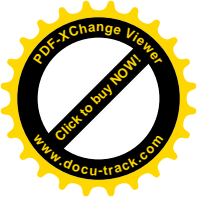
Выпускник, выполнивший выпускную квалификационную работу, но получивший при защите оценку «неудовлетворительно», подлежит отчислению из колледжа. В этом случае государственная экзаменационная комиссия может признать целесообразным повторную защиту обучающимся выпускной квалификационной работы, либо вынести решение о закреплении за ним новой темы выпускной квалификационной работы и определить срок повторной защиты.

Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации лицо, получившее неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательной организации на период времени, установленный образовательной организацией самостоятельного не ранее, чем через шесть месяцев после защиты выпускной квалификационной работы впервые.

Обучающемуся, получившему оценку «неудовлетворительно» при защите выпускной квалификационной работы, выдается академическая справка установленного образца. Академическая справка обменивается на диплом в соответствии с решением государственной экзаменационной комиссии после успешной защиты студентом выпускной квалификационной работы. Обучающимся, не прошедшим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине, директором колледжа может быть продлен срок обучения до следующего периода работы государственной экзаменационной комиссии, но не более чем на один год.

Диплом с отличием выдается при следующих условиях:

- все указанные в приложении к диплому оценки по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам, оценки за курсовые работы (проекты) являются оценками «отлично» и «хорошо»;
- все оценки по результатам государственной итоговой аттестации являются оценками «отлично»;
- количество указанных в приложении к диплому оценок «отлично», включая оценки по результатам государственной итоговой аттестации, составляет не менее 75% от общего количества оценок, указанных в приложении к диплому.



6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЖДОЙ ИЗ ФОРМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Критерии оценки публичной защиты выпускной квалификационной работы

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ЗАЩИТЫ ВКР

ФИО обучающегося _____

Тема ВКР _____

| Критерии оценивания | Балл |
|--|------|
| Дипломный проект содержит все разделы в соответствии с заданием | |
| Доклад раскрывает суть ВКР | |
| Доклад свидетельствует о самостоятельно проведенном практическом исследовании | |
| Полнота изложения вопросов темы. Самостоятельность, творческий характер изложения темы | |
| Умение анализировать и делать выводы в конце каждой главы | |
| Слайд-презентация полностью отвечают содержанию доклада | |
| Свободно владеет терминологией | |
| Выводы, заключения, содержащиеся в ВКР, соотносятся с целями и задачами ВКР | |
| Соблюден установленный регламент защиты ВКР (8-10 минут) | |
| Дает аргументированные ответы на дополнительные вопросы членов ГЭК | |
| Содержание ВКР имеет практическое значение | |
| Из доклада следует, что цель и задачи ВКР направлены на раскрытие темы | |
| Общее количество баллов | |

Критерии оценки ВКР

90-100 баллов – «5»

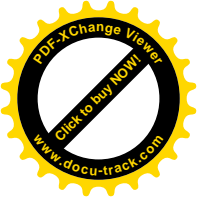
76-89 баллов – «4»

61-75 баллов – «3»

0 - 60 баллов – «2»

6.2. Критерии оценки демонстрационного экзамена

Критерии оценки задания демонстрационного экзамена разработаны в соответствии с шаблонами информационной системы CIS, перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» осуществляется в соответствии с методическими рекомендациями WSR по выбранному коду (КОД 1.3-2022-2024).



7. ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья на основании письменного заявления о необходимости создания специальных условий. Заявление должно быть представлено не позднее, чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации заместителю директора по учебной работе.

Для данной категории выпускников при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении ГИА;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;

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

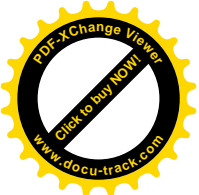
Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья.

7.2. Порядок подачи и рассмотрения апелляции

По результатам ГИА выпускник имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения ГИА и/или несогласии с ее результатами.

Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника под подпись в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.



Приложение 1

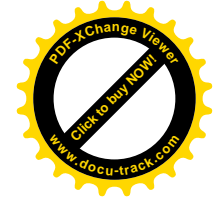
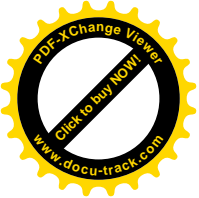
МАТРИЦА ОЦЕНОК ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ВЫПОЛНЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ВКР

| ФИО обучающихся | Оценка по результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена | Отзыв руководителя | Рецензия | Оценка членов ГЭК по результатам защиты ВКР | Интегральная оценка (медиана) результатов выполнения и защиты ВКР |
|-----------------|---|--------------------|----------|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Члена ГЭК

| | | |
|------------|----------------|------------------|
| | | |
| <i>ИОФ</i> | <i>Подпись</i> | <i>Должность</i> |
| | | |
| <i>ИОФ</i> | <i>Подпись</i> | <i>Должность</i> |
| | | |
| <i>ИОФ</i> | <i>Подпись</i> | <i>Должность</i> |
| | | |
| <i>ИОФ</i> | <i>Подпись</i> | <i>Должность</i> |

Председатель ГЭК: _____/_____



Приложение 2

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ «СОРТАВАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ОТЗЫВ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

(Имя, отчество, фамилия обучающегося)

43.02.14 Гостиничное дело
(Код и название специальности)

специалист по гостеприимству
(квалификация выпускника)

4 курс, 342 группа
(курс, № группы)

(Тема выпускной квалификационной работы)

(Имя, отчество, фамилия руководителя ВКР)

Совпадает ли предметная область дипломной работы со специализацией в рамках специальности?

| | |
|----|-----|
| Да | Нет |
|----|-----|

Соответствуют ли предмет и объект исследования поставленной проблеме?

| | |
|----|-----|
| Да | Нет |
|----|-----|

Соответствует ли структура работы поставленным задачам?

| | | |
|------------|------------|--------------|
| Оптимально | Достаточно | Недостаточно |
|------------|------------|--------------|

Содержатся ли во введении все необходимые элементы (актуальность, цель, задачи, объект, предмет)?

| | |
|----|-----|
| Да | Нет |
|----|-----|

Уровень работы с источниками и литературой:

- нормативными актами и статистическими данными

| | | |
|------------|------------|--------------|
| Оптимально | Достаточно | Недостаточно |
|------------|------------|--------------|

- научной и учебной литературой

| | | |
|------------|------------|--------------|
| Оптимально | Достаточно | Недостаточно |
|------------|------------|--------------|

- периодической печатью, электронными ресурсами

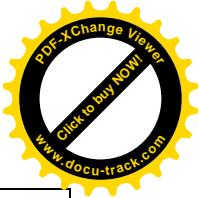
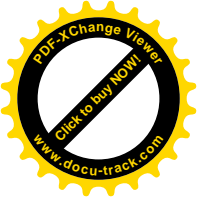
| | | |
|------------|------------|--------------|
| Оптимально | Достаточно | Недостаточно |
|------------|------------|--------------|

Теоретический уровень работы:

| | | |
|------------|------------|--------------|
| Оптимально | Достаточно | Недостаточно |
|------------|------------|--------------|

Уровень анализа объекта исследования:

| | | |
|------------|------------|--------------|
| Оптимально | Достаточно | Недостаточно |
|------------|------------|--------------|



Достаточно ли аргументированы выводы и рекомендации?

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Отвечает ли заключение поставленным цели и задачам?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Оформление работы соответствует требованиям, предъявляемым ГОСТ?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Презентабельность материалов, полнота материалов, вынесенных в качестве приложений:

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Тема выпускной квалификационной работы раскрыта:

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Уровень владения выпускником представленным материалом:

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Положительные моменты работы:

Недостатки:

Соответствует ли работа требованиям, предъявляемым к дипломной работе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело?

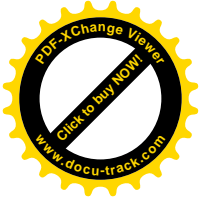
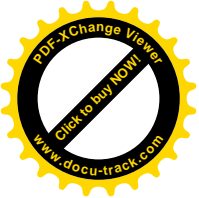
| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Заслуживает ли выпускник-дипломник присвоения квалификации специалист по гостеприимству по специальности 43.02.14 Гостиничное дело?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Руководитель ВКР _____
(подпись) (ОИФ) (должность)

(число, месяц, год)



Приложение 3

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ
«СОРТАВАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РЕЦЕНЗИЯ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

(Имя, отчество, фамилия обучающегося)

43.02.14 Гостиничное дело
(шифр и название специальности)

специалист по гостеприимству
(квалификация выпускника)

4 курс, 342 группа
(курс, № группы)

(Тема выпускной квалификационной работы)

(Имя, отчество, фамилия руководителя ВКР)

Совпадает ли предметная область дипломной работы со специализацией в рамках специальности?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Соответствуют ли предмет и объект исследования поставленной проблеме?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Соответствует ли структура работы поставленным задачам?

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Содержатся ли во введении все необходимые элементы (актуальность, цель, задачи, объект, предмет)?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Уровень работы с источниками и литературой:

- нормативными актами и статистическими данными

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

- научной и учебной литературой

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

- периодической печатью, электронными ресурсами

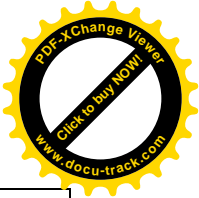
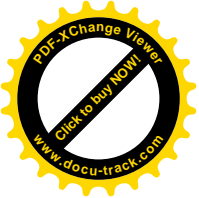
| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Теоретический уровень работы:

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Уровень анализа объекта исследования:

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|



Достаточно ли аргументированы выводы и рекомендации?

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Отвечает ли заключение поставленным цели и задачам?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Оформление работы соответствует требованиям, предъявляемым ГОСТ?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Презентабельность материалов, полнота материалов, вынесенных в качестве приложений:

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Тема выпускной квалификационной работы раскрыта:

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Уровень владения выпускником представленным материалом:

| | | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Оптимально | <input type="checkbox"/> | Достаточно | <input type="checkbox"/> | Недостаточно |
|--------------------------|------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|

Положительные моменты работы:

Недостатки:

Соответствует ли работа требованиям, предъявляемым к дипломной работе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело?

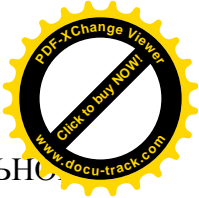
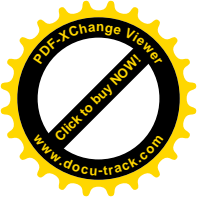
| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Заслуживает ли выпускник-дипломник присвоения квалификации специалист по гостеприимству по специальности 43.02.14 Гостиничное дело?

| | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Да | <input type="checkbox"/> | Нет |
|--------------------------|----|--------------------------|-----|

Рецензент ВКР _____
(подпись) (ОИФ) (должность)

(число, месяц, год)



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ
«СОРТАВАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе
ГАПОУ РК «Сортавальский колледж»

_____ Н.Б. Крылова
« ____ » _____ 2022 г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу (ВКР)

Обучающегося _____

Группа _____

Тема ВКР _____

Тема утверждена на заседании цикловой методической комиссии специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании « ____ » _____ 2021 г. Протокол № _____

Срок сдачи ВКР « ____ » _____ 2022 г.

Содержание работы (перечень вопросов, подлежащих рассмотрению):

...

Руководитель ВКР _____
(подпись) (ОИФ) (должность)

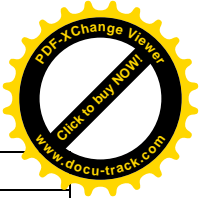
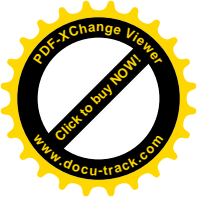
Консультанты:

_____ (подпись) _____ (ОИФ) _____ (должность)

_____ (подпись) _____ (ОИФ) _____ (должность)

График выполнения дипломной работы

| Этап работы над проектом | Календарный срок выполнения | Отметка о выполнении |
|---|-----------------------------|----------------------|
| Выбор темы ВКР | | |
| Подбор и предварительное ознакомление с литературой | | |



| | | |
|---|--|--|
| Составление плана ВКР | | |
| Подбор материала, его анализ и обобщение | | |
| Написание и оформление материалов ВКР | | |
| Получение отзыва руководителя ВКР | | |
| Получение допуска ВКР к защите | | |
| Предзащита ВКР | | |
| Получение рецензии | | |
| Подготовка к защите (презентация, доклад) | | |
| Защита ВКР | | |

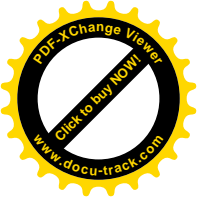
Дата выдачи задания _____
(подпись руководителя, дата) (И.О.Ф. руководителя)

С заданием ознакомлен(а) _____
(подпись руководителя, дата) (И.О.Ф. руководителя)

Обучающийся _____ полностью выполнил(а) задание и может быть допущен(а) к защите ВКР государственной экзаменационной комиссии:

Руководитель ВКР _____
(подпись) (ОИФ) (должность)

Заведующий отделением _____
(подпись) (ОИФ) (должность)



Приложение 5

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ
«СОРТАВАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Заместитель директора по учебной работе
ГАПОУ РК «Сортавальский колледж»
_____ Н.Б. Крылова
«13» июня 2022 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема _____

Выполнена _____
(ИОФ)

Группа 342
(номер группы)

Основная образовательная программа по специальности 43.02.14
Гостиничное дело
(шифр и наименование специальности)

Форма обучения очная

Руководитель ВКР _____
(должность, ОИФ)

Консультант _____
(должность, ОИФ)

Рецензент _____
(должность, ОИФ)

Дата защиты _____

Интегральная оценка _____

Председатель ГЭК _____
(подпись, должность, ОИФ)

Сортавала 2022