

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора ГАПОУ СО «ЕТЭТ»

Н.Д.Павлова

« » сентября 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО «ЕТЭТ»

В.В. Протасов

« » сентября 2017 г.

Директор гостиницы RAMADA YEKATERINBURG*должность, место работы представителя работодателя/
председателя ГЭК*_____
/ Баранова Лариса Ильинична/*подпись Ф.И.О. представителя работодателя/
председателя ГЭК*

« » сентября 2017 г.

**Программа
государственной итоговой аттестации выпускников
по программе среднего профессионального образования подготовки специалистов
среднего звена 43.02.11 «Гостиничный сервис»
на 2017-2018 учебный год**

Рассмотрено и одобрено на заседании

Методического совета ГАПОУ СО «ЕТЭТ»

Протокол № 2 от «13 » сентября 2017 г.

Предметно-цикловой комиссии

Организационных дисциплин

Протокол № от « » сентября 2017 г.



СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Общие положения

1. Вид государственной итоговой аттестации
2. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации
3. Сроки проведения государственной итоговой аттестации
4. Организация разработки тематики выпускных квалификационных работ
5. Организация выполнения выпускных квалификационных работ
6. Требования к структуре выпускной квалификационной работе. Правила оформления выпускной квалификационной работы
7. Защита выпускной квалификационной работы
8. Критерии оценивания выпускной квалификационной работы
9. Организация рабочих мест для проведения демонстрационного экзамена
10. Контрольно-измерительные материалы и оценочные средства
11. Организация работы экспертов при проведении демонстрационного экзамена
12. Процедура проведения демонстрационного экзамена

Приложения



Общие положения

1.1. Программа государственной итоговой аттестации (далее программа ГИА) предназначена для студентов, обучающихся по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена/ специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

1.2. Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной образовательной программы указанной специальности.

1.3. Целью государственной итоговой аттестации является установление готовности выпускника к видам профессиональной деятельности и оценки сформированности профессиональных и общих компетенций в соответствии с Федеральным Государственным Образовательным стандартом по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

1. Виды государственной итоговой аттестации

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) государственная итоговая аттестация включает в себя:

– подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (дипломной работы),

– сдачу государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills.

Выпускная квалификационная работа подтверждает соответствие профессиональной подготовки обучающегося требованиям Федерального государственного образовательного стандарта по специальности и призвана обеспечивать наиболее глубокую и системную оценку готовности выпускников к профессиональной деятельности.

Проведение демонстрационного экзамена обеспечивает возможность оценки результатов освоения образовательной программы в условиях, моделирующих реальную производственную ситуацию. Демонстрационный экзамен проводится с целью выявления соответствия результатов освоения образовательных программ СПО требованиям ФГОС СПО и стандартам WorldSkills Россия и по соответствующей компетенции.

2. Объем времени на подготовку и проведение ГИА

Объем времени на государственную итоговую аттестацию установлен ФГОС СПО – 6 недель, в том числе

4 недели отведены на подготовку выпускной квалификационной работы и подготовку к демонстрационному экзамену и

2 недели на защиту выпускной квалификационной работы и сдачу государственного экзамена.

3. Сроки проведения государственной итоговой аттестации

Сроки проведения государственной итоговой аттестации определены учебным планом и календарным учебным графиком по специальности: подготовка выпускной квалификационной работы с 18 мая по 14 июня 2018 года, защита выпускной квалификационной работы с 15 июня по 28 июня 2018 года.



4 Организация разработки тематики выпускных квалификационных работ

4.1 Выпускная квалификационная работа должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость, учитывать запросы работодателей, особенности развития региона, науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы и выполняться по возможности по предложениям (заказам) предприятий, организаций или образовательных учреждений.

Тематика ВКР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Тематика выпускных квалификационных работ определяется образовательной организацией, разрабатывается преподавателями профессионального цикла, при возможности, совместно со специалистами предприятий/социальными партнерами.

Тематика ВКР рассматривается и утверждается на заседаниях предметно-цикловых комиссий, согласовывается на методическом совете техникума.

Примерная тематика ВКР представлена в приложении №1.

Студенту предоставляется право выбора темы дипломной работы из предложенного перечня тем (приложение 1). Выпускник имеет право предложить на согласование методическому совету собственную тему дипломной работы с обоснованием целесообразности ее разработки.

4.2 Закрепление тем выпускных квалификационных работ за студентами оформляется приказом руководителя образовательной организации не менее, чем за три месяца до предполагаемой даты защиты ВКР. Данным приказом одновременно назначаются руководители преддипломной практики, выпускных квалификационных работ и, при необходимости, консультанты по отдельным частям (разделам, вопросам) ВКР, при возможности рецензенты.

Руководитель преддипломной практики является руководителем выпускной квалификационной работы.

Рецензентами могут быть руководящие и педагогические работники образовательных организаций, имеющих ученую степень и (или) ученое звание, высшую квалификационную категорию, а также представители предприятий или их объединений (социальные партнеры).

4.3 По утвержденным и закрепленным темам руководители ВКР разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента

4.4 Задания на выпускную квалификационную работу рассматриваются предметно-цикловыми комиссиями, подписываются руководителем работы и утверждаются заместителем директора по учебной работе и выдаются студенту не позднее, чем за две недели до начала производственной преддипломной практики.

4.5 В отдельных случаях допускается выполнение ВКР группой студентов. При этом индивидуальные задания выдаются каждому студенту.

4.6 Задания на ВКР сопровождаются консультацией, в ходе которой разъясняются назначение, задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей (разделов) выпускной квалификационной работы.

5 Организация выполнения выпускных квалификационных работ

5.1 Общее руководство и контроль за ходом выполнения выпускных квалификационных работ осуществляют заместитель директора по учебной работе, заведующие отделениями, председатели предметно-цикловых комиссий



5.2. Основными функциями руководителя выпускной квалификационной работы являются:

- разработка индивидуальных заданий;
- консультирование по вопросам структуры, содержания и последовательности выполнения, оформления ВКР в сроки, установленные индивидуальным графиком консультаций;
- оказание помощи студентам в определении перечня вопросов и материалов, которые необходимо изучить и собрать во время преддипломной практики;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы, нормативно-технических документов;
- разработка индивидуального для каждого студента календарного графика выполнения ВКР, включающего в себя основные этапы работы с указанием сроков получения задания, сбора материалов в период преддипломной практики, выполнения отдельных составных частей ВКР и представление их на просмотр руководителю, предварительную защиту в ПЦК;
- контроль хода выполнения выпускной квалификационной работы;
- подготовка письменного отзыва на выпускную квалификационную работу;
- присутствие при защите студентом ВКР на государственной итоговой аттестации.

К каждому руководителю может быть одновременно прикреплено не более восьми студентов. В случаях написания выпускной квалификационной работы группой студентов, руководство на которой/которыми осуществляет один руководитель количество студентов может превышать восемь человек. Превышение данного норматива возможно при осуществлении руководства ВКР преподавателем, чья продолжительность рабочего времени не более 36 часов в неделю.

В период написания выпускной квалификационной работы руководителями и консультантами по отдельным частям (разделам, вопросам) ВКР проводятся групповые, индивидуальные консультации, нормоконтроль.

5.3 По окончании выполнения студентом выпускной квалификационной работы руководитель в соответствии с календарным планом выполнения ВКР организует предварительную защиту работы с обязательным участием консультантов, преподавателей предметно-цикловой комиссии. В процессе предзащиты корректируются ошибки в выполненной работе, в представленной речи и презентации. По результатам защиты выносится решение о рекомендации (допуске) ВКР к защите на государственной итоговой аттестации.

5.4 Сформированная в соответствии с требованиями выпускная квалификационная работа переплетается. Отзыв руководителя остается отдельным документом.

Руководитель ВКР подписывает работу и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает в учебную часть.

5.5 Выпускные квалификационные работы подлежат обязательному рецензированию. Рецензия даётся на полностью законченную, оформленную и переплетенную ВКР, имеющую отзыв руководителя.

Рецензентами могут быть руководящие и педагогические работники образовательных организаций, а также представители предприятий или их объединений (социальные партнеры), назначаемые приказом руководителя образовательной организации.

Рецензия должна включать:

- заключения о соответствии ВКР заданию на нее,



- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы,
- оценку степени разработки новых вопросов, теоретической и практической значимости работы,
- оценку выпускной квалификационной работы в целом.

Содержание рецензии доводится до студента не позднее, чем за три дня до защиты ВКР на государственной итоговой аттестации.

Внесение изменений в выпускную квалификационную работу после получения рецензии не допускается. Вопросы, замечания, указанные в отзыве и рецензии должны быть учтены в защитной речи студента.

6 Требования к структуре выпускной квалификационной работе. Правила оформления выпускной квалификационной работы

6.1 Содержание ВКР включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть (анализ гостиничного предприятия/сегмента рынка и нормативных документов, исследование выбранной проблемы, рекомендации по улучшению исследуемого объекта/процесса);
- заключение (выводы, рекомендации относительно возможностей применения полученных результатов);
- список использованной литературы;
- глоссарий (по желанию студента);
- приложения.

Подробные требования к структуре ВКР (дипломной работе), правила ее оформления указаны в ПТ 5-2015 ФЗ «Положение о выпускной квалификационной работе студентов ГАПОУ СО «Екатеринбургский торгово-экономический техникум» и методических рекомендациях по написанию выпускной квалификационной работы, размещенных в локальной сети техникума, в информационно-методическом кабинете (каб.210), в методическом кабинете (каб.221), сайте образовательной организации.

6.2 ВКР может быть оформлена с помощью следующих видов переплётa:

- переплёт с помощью папки-скоросшивателя;
- переплёт с помощью пластиковой или металлической пружины;
- твёрдый переплёт.

Отзыв руководителя и рецензия остаются отдельными документами.

7 Защита выпускной квалификационной работы

7.1 Защита ВКР проводится с целью выявления соответствия уровня и качества подготовки выпускников требованиям ФГОС СПО в части требований к результату освоения компетенций, приобретенному практическому опыту, знаниям, умениям, готовности выпускника к профессиональной деятельности

При защите ВКР выпускник демонстрирует:

- уровень готовности самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи;
- умение работать с технологической и нормативной документацией;



- выбор оптимальных технологических операций, параметров и режимов ведения процесса, средств труда;
- умение прогнозировать и оценивать полученный результат;
- владение экономическими, экологическими, правовыми параметрами профессиональной деятельности;
- компетенции по анализу профессиональные задачи и аргументированному их решению в рамках определенных полномочий.

7.2 Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). В числе присутствующих на ГИА могут быть руководители, консультанты, рецензенты ВКР, преподаватели техникума, студенты.

7.3 На защиту ВКР в целом отводится до 30 минут.

Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии, и включает: представление студента, публичный доклад студента, чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Студент, при ответе на вопросы членов ГЭК, имеет право пользоваться своей дипломной работой.

Отзыв руководителя и рецензия зачитывается председателем государственной экзаменационной комиссии.

Защита работы проводится в форме публичного доклада, сопровождаемого мультимедийной презентацией (от 12 до 20 слайдов) продолжительностью до 10 минут с последующим обсуждением.

Материал для выступления выбирается самим студентом. Однако, следует придерживаться следующей структуры доклада:

- тема работы;
- актуальность;
- цель и основные задачи;
- объект и предмет изучения;
- краткое содержание результатов проведенного анализа;
- основные выводы и практические рекомендации;
- ответы на замечания рецензента.

Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной квалификационной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании государственной экзаменационной комиссии.

На заседания государственной экзаменационной комиссии представляются:

- ФГОС СПО по специальности;
- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в ГАПОУ СО «ЕТЭТ»;
- приказ по техникуму «О проведении государственной итоговой аттестации выпускников и утверждении состава Государственных экзаменационных комиссий для проведения государственной итоговой аттестации выпускников по программам подготовки специалистов среднего звена в 2018 году»;
- программа ГИА;
- приказ директора техникума о допуске студентов к ГИА;
- зачетные книжки студентов;
- выполненные выпускные квалификационные работы с отзывом руководителя и рецензией;



- сведения об успеваемости студентов по учебным дисциплинам, профессиональным модулям, преддипломной практике в соответствии с учебным планом по специальности;

- при наличии: отчеты о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческие работы, характеристики с мест прохождения практики.

- оценочный лист члена государственной экзаменационной комиссии;

- протоколы аттестационных испытаний.

Кабинет, где проходит защита ВКР, должен быть оснащен мультимедийными средствами для презентации результатов выпускной квалификационной работы.

7.4 Решения государственной экзаменационной комиссии о результатах аттестации принимаются на закрытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии большинством голосов членов комиссии. При равном числе голосов голос председателя ГЭК является решающим.

7.5 При определении окончательной оценки по защите ВКР учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу ВКР;

- ответы на вопросы;

- оценка рецензента;

- отзыв руководителя.

Членами ГЭК учитывается качество и оформление ВКР, грамотность, содержание доклада, теоретическую и практическую подготовку студента.

На каждого студента при защите ВКР заполняется оценочный лист

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом.

8 Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

8.1. Целью оценивания уровня и качества подготовки выпускников в части требований к результату освоения компетенций, знаниям, умениям, готовности выпускника к профессиональной деятельности разрабатывается фонд оценочных средств (ФОС), включающий в себя в том числе «Индивидуальный лист оценки выпускной квалификационной работы (дипломной работы)» (приложение №2).

«Индивидуальный лист оценки выпускной квалификационной работы (дипломной работы)» заполняет председатель и члены ГЭК.

В «Индивидуальных листах оценки выпускной квалификационной работы (дипломной работы)» отражаются критерии оценивания содержания и качества выпускной квалификационной работы.

Каждый критерий оценивается от 0 до 2 баллов (0 баллов – признак компетенции отсутствует, 1 балл - признак проявлен в не полном объеме, 2 балла – признак проявлен в полном объеме).

Индивидуальный лист оценки содержит шкалу перевода баллов в пятибалльную систему.

8.1.1 Оценки «отлично» заслуживает выпускная квалификационная работа, в которой:

- грамотно сформулирована актуальность выбранной темы;

- содержание и структура исследования соответствует поставленным цели и задачам;

- методы исследования использованы адекватно поставленным задачам;



- продемонстрировано умение работать с нормативными документами и иными источниками информации;
- приведен подробный анализ исследуемого объекта/структуры/процесса, аргументировано изложено собственное мнение по рассмотренным вопросам;
- итоговые выводы обоснованы, четко сформулированы, соответствуют задачам исследования;
- даны практические рекомендации по повышению эффективности и качества работы исследуемой структуры/объекта/процесса;
- изложение текста работы отличается логичностью, смысловой завершенностью;
- высокий уровень оформления ВКР и ее презентация при защите.

8.1.2 Оценки **«хорошо»** заслуживает выпускная квалификационная работа, которая отвечает основным требованиям. При этом обнаруживается, что студент обстоятельно владеет материалом, однако не на все вопросы дает исчерпывающие и аргументированные ответы.

8.1.3 Выпускная квалификационная работа оценивается на **«удовлетворительно»**, когда в ней в основном соблюдаются общие требования, предъявляемые к выпускной квалификационной работе. Автор работы владеет материалом, однако допустил существенные недочеты в оформлении и содержании. Его ответы на вопросы поверхностны, не отличаются глубиной и аргументированностью.

8.1.4 **«Неудовлетворительно»** оценивается выпускная квалификационная работа, которая:

- содержит грубые теоретические ошибки, поверхностную аргументацию по основным положениям темы;
- вместо детального анализа исследуемого объекта/процесса/структуры приводятся поверхностные описания фактов или примеров;
- не содержит практических выводов и рекомендаций;
- студент не знает содержания работы и не может дать ответы на поставленные вопросы.

8.2 В оценочном листе подсчитывается балл по всем показателям и суммарный балл, полученный студентом при прохождении Государственной итоговой аттестации.

Баллы из дихотомической шкалы переводятся в пятибалльную шкалу по следующему принципу:

Процент результативности		Балл (отметка)	оценка
88%-100%	19-21 баллов	5	отлично
74%-87%	16-18 баллов	4	хорошо
65%-73%	13-15 баллов	3	удовлетворительно
Менее 64%	Менее 13 баллов	2	неудовлетворительно

Итоговая оценка за прохождение государственной итоговой аттестации выставляется на основании индивидуальных оценочных листов, заполненных каждым членом ГЭК как среднее арифметическое баллов, выставленных каждым из них по пятибалльной шкале.



8.3 Заседания государственной экзаменационной комиссии протоколируются (приложение №3). В протоколе записываются: итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации, примечания (особые мнения членов ГЭК).

Результаты аттестационных испытаний объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственной экзаменационной комиссии. Решение государственной экзаменационной комиссии о присвоении квалификации, прошедшим итоговую государственную аттестацию, и выдаче соответствующего документа об образовании и о квалификации объявляется приказом директора техникума.

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

Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию техникума.

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

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

9. Организация рабочих мест для проведения демонстрационного экзамена

9.1 Демонстрационный экзамен (далее - ДЭ) проводится на площадках аккредитованного Центра проведения демонстрационного экзамена (ЦПДЭ) по графику, согласованному с Региональным центром компетенций.

9.2. ДЭ проводится в специально организованных модельных условиях, соответствующих задаче оценки освоения профессиональных компетенций по основным видам деятельности.

Специально организованные рабочие места для демонстрации освоения профессиональных компетенций по отдельному профессиональному модулю (нескольким модулям) могут располагаться на территории техникума, как Центра проведения демонстрационного экзамена.

Оборудование для ДЭ по профессиональным модулям образовательной программы должно соответствовать требованиям к материально-техническому оснащению примерной основной образовательной программы, а так же требованиям Союза «Ворлдскиллс Россия».

Решение о соответствии требованиям принимается по итогам анализа документации, представленной организациями в соответствии с установленным порядком.

10. Контрольно-измерительные материалы и оценочные средства

12.1 Для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в 2018 году используются контрольно-измерительные материалы и инфраструктурные листы, разработанные экспертами Ворлдскиллс на основе конкурсных заданий и критериев оценки Финала V Национального чемпионата «Молодые



профессионалы» (WorldSkills Russia) 2017 года по компетенции «Администрирование отеля».

12.2 За 6 месяцев до проведения демонстрационного экзамена Союз «Ворлдскиллс Россия» должен обеспечить разработку заданий экзамена, критериев оценки и инфраструктурных листов по всем компетенциям и опубликовать их в специальном разделе на официальном сайте www.worldskills.ru.

12.3 Содержание задания (уровень сложность задания) демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля» в 2018 году – код №3.

12.4 Разработанные задания, применяемые оценочные средства и инфраструктурные листы утверждаются национальными экспертами по компетенциям, являются едиными для всех лиц, сдающих демонстрационный экзамен в профессиональных образовательных организациях Российской Федерации. Любые изменения утвержденного пакета экзаменационных заданий, условий и времени их выполнения осуществляются с согласия Союза «Ворлдскиллс Россия» и подлежат обязательному согласованию с национальными экспертами.

12.5 Задания для демонстрационного экзамена ориентированы на профессиональные компетенции по одному или нескольким основным видам деятельности, или могут носить комплексный характер, требующий демонстрации всех компетенций в соответствии с образовательной программой.

12.6 Структура задания содержит описание условий проведения, материально-технического и информационно-методического оснащения процедуры экзамена, практико-ориентированное задание, временные и качественные параметры выполнения задания, критерии оценки.

12.7 Для оценки результатов ДЭ используются специально разработанная для данной образовательной программы система критериев. Критерии оценки и типовые задания по демонстрационному экзамену доводятся до сведения участников процедур не позднее, чем за шесть месяцев до проведения ДЭ.

12.8 К ДЭ допускаются лица, успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом и не имеющие академической задолженности.

12.9 Сроки и место проведения ДЭ доводится до сведения обучающихся не позднее чем за месяц.

13. Организация работы экспертов при проведении демонстрационного экзамена

13.1 В целях соблюдения принципов объективности и независимости при проведении государственной итоговой аттестации, не допускается оценивание результатов работ студентов и выпускников, участвующих в экзамене экспертами, принимавшими участие в их подготовке или представляющими одну с экзаменуемыми образовательную организацию. При этом, указанные эксперты имеют право оценивать работы других участников экзамена.

13.2 Для обеспечения организации и проведения демонстрационного экзамена Союзом «Ворлдскиллс Россия» по предложению региональных координационных центров Союза «Ворлдскиллс Россия» за 3 месяца до начала демонстрационного экзамена определяются главные эксперты на каждую площадку проведения экзамена из числа сертифицированных экспертов (далее – Главный эксперт), при этом предпочтение отдается кандидатам, не занятым в системе среднего профессионального образования субъекта Российской Федерации, на территории которого проводится экзамен.



13.3 При непосредственном участии и по согласованию с Главным экспертом формируется Экспертная группа на каждую площадку проведения экзамена из числа экспертов, имеющих право оценивания демонстрационного экзамена («линейные эксперты»). Количественный состав Экспертной группы по каждой компетенции определяется в зависимости от уровня сложности задания. Для задания код №3 – экспертная группа численностью пять человек.

Обеспечение деятельности Экспертной группы по подготовке и проведению экзамена осуществляется ЦПДЭ, в т.ч. по вопросам, касающимся оплаты проезда, проживания, питания экспертам, привлеченным к работе из других регионов и населенных пунктов.

Члены Экспертных групп могут быть включены в составы государственных экзаменационных комиссий техникума.

Организация деятельности Экспертной группы осуществляется Главным экспертом, который после ее формирования обязан распределить обязанности и полномочия по подготовке и проведению экзамена между членами Экспертной группы.

13.4 На время проведения экзамена из состава Экспертной группы назначается Технический эксперт, отвечающий за техническое состояние оборудования и соблюдение всеми присутствующими на площадке лицами правил и норм охраны труда и техники безопасности.

13.5 Регистрация участников и экспертов демонстрационного экзамена осуществляется в Электронной системе мониторинга, сбора и обработки данных (eSim) (далее – система eSim).

13.6 Для регистрации баллов и оценок по результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена используется международная информационная система Competition Information System (далее – система CIS).

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

14. Процедура проведения демонстрационного экзамена

14.1 Не менее чем за 2 месяца до начала экзамена ЦПДЭ формируется план мероприятий по подготовке и проведению экзамена, в том числе регламент проведения экзамена по каждой компетенции в соответствии с Методикой поведения демонстрационного экзамена и другими инструктивными документами, разработанными Союзом «Ворлдскиллс Россия» и экспертным сообществом Ворлдскиллс Россия (при наличии).

14.2 Документы должны быть размещены на официальном сайте ЦПДЭ не позднее, чем за 1 месяц до начала экзамена.

14.3 Ход выполнения задания ДЭ оценивается методом экспертного наблюдения. Наблюдение за действиями обучающегося ведется членами экспертной комиссии в установленном образовательной организацией порядке. При наличии в структуре задания критериев для оценки продукта деятельности, данный продукт представляется экзаменационной комиссии. По результатам выполнения задания заполняется оценочный лист, на основании которого, по разработанным ранее критериям, принимается решение о результатах ДЭ.

14.4 Для участия в демонстрационном экзамене:

- не менее чем за 2 месяца до даты проведения ДЭ техникум направляет заявку для регистрации участников по компетенциям. Факт направления и регистрации заявки



подтверждает участие в ДЭ и ознакомление заявителя с Положением (регламентом) о ДЭ, что является согласием на обработку, в том числе с применением автоматизированных средств обработки, персональных данных участников;

- за неделю до начала участники проходят окончательную регистрацию в электронной системе интернет мониторинга eSim;

- за день до проведения ДЭ участники встречаются на площадке демонстрационного экзамена для прохождения инструктажа по ОТ и ТБ, а также знакомства с инструментами, оборудованием, материалами и т.д.

12.4. ДЭ проводится в несколько этапов:

- проверка и настройка оборудования экспертами (за 1 час до начала ДЭ);

- инструктаж по ТО и ТБ студентов на площадке проведения ДЭ (за 1 день до начала ДЭ); - выполнение обучающимися заданий;

- подведение итогов и оглашение результатов.

12.5. В случае опоздания студента к началу ДЭ по уважительной причине он допускается к выполнению заданий, но время на выполнение заданий не добавляется.

12.6. В случае поломки оборудования и его замены (не по вине обучающегося) обучающемуся предоставляется дополнительное время. Выполнение задания оценивается в соответствии с процедурами оценки чемпионатов WSR по соответствующей компетенции.

12.7. Комиссия состоит из пяти экспертов, которые используют как объективные, так и субъективные критерии оценки. Подведение итогов предусматривает:

- решение экзаменационной комиссии об успешном освоении компетенции, которое принимается на основании критериев оценки. На итоговую оценку результатов ДЭ, в том числе влияет соблюдение студентом требований ОТ и ТБ;

- заполнение членами комиссии ведомости оценок;

- занесение результатов в информационную систему Competition Information System (далее – CIS);

- оформление протоколов, обобщение результатов ДЭ с указанием бального рейтинга студентов.



Приложение 1

Примерные темы выпускных квалификационных работ для специальности
43.02.11 «Гостиничный сервис»

1.	Анализ деятельности службы питания в гостинице
2.	Анализ услуг гостиниц г. Екатеринбурга для бизнес-клиентов
3.	Анализ способов и каналов продвижения услуг гостиницы в сети Internet
4.	Качество услуг и имидж гостиницы в оценках клиентов
5.	Анализ практики представления гостиничных услуг на территории природного парка «Оленьи ручьи»
6.	Совершенствование организации питания в номерах на примере гостиницы «Ramada»
7.	Анализ программ по стимулированию и поощрению постоянных клиентов
8.	Особенности организации службы «Room service» в гостинице Ramada
9.	Роль дизайна интерьера отеля в формировании пула постоянных клиентов на примере гостиницы «Атриум Палас Отель»
10.	Тематические отели: концепция и тенденции развития в России
11.	Сервис, ориентированный на гостя. Примеры WOW сервиса
12.	Энтерпренерство как предпринимательский метод управления гостиничным предприятием
13.	Анализ причин возникновения конфликтных ситуаций в гостинице и способы их минимизации
14.	Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ для деловых клиентов в гостиницах г. Екатеринбурга
15.	Клименко
18.	Львова
19.	Петрова



Приложение 2

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Екатеринбургский торгово-экономический техникум»**Индивидуальный лист оценки
выпускной квалификационной работы (дипломной работы)**

« _____ » _____ 2018г.

ФИО студента _____

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

группа _____

Тема дипломной работы _____

Профессиональный модуль	Профессиональная компетенция	Вид профессиональной деятельности освоен /не освоен
ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг»	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	
ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей»	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. Услуг ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	
ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	
ПМ 04 «Продажи гостиничного продукта»	ПК.4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. ПК.4.2..Формировать спрос и стимулировать сбыт ПК.4.3. Оценивать конкурентоспособность	



	оказываемых гостиничных услуг. ПК.4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	
ПМ 05 «Выполнение работ по профессии «Горничная»»	ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице ПК 5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице	

Общие компетенция	Оценочные показатели	Источники подтверждения освоения компетенций
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– активность в освоении учебной программы и программы практики – добросовестное отношение к выполнению обязанностей в процессе обучения и прохождения практики	Рецензия Отзыв руководителя
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– рационально планирует и организует рабочее время – соблюдает трудовую дисциплину – своевременно сдает отчетность – выполняет профессиональные задачи в соответствии со стандартами предприятия и правилами техники безопасности – дает аргументированную оценку результатам своей деятельности – выявляет профессиональные проблемы – корректирует свою деятельность в соответствии с выявленными проблемами	Экзаменационные ведомости Свидетельство об освоении профессионального модуля, предусматривающего освоение основной программы профессионального обучения по профессии рабочего
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– самостоятельно принимает решения в ситуациях, которые регламентируются стандартами предприятия в соответствии со своими должностными обязанностями – предлагает и аргументировано обосновывает пути решения нестандартных ситуаций – корректирует собственные действия в случае ошибочного решения ситуации	Портфолио (при наличии)
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– использует различные источники информации, включая электронные и Интернет – ресурсы – анализирует различные источники информации в соответствии с поставленным заданием – самостоятельно обобщает информацию и делает выводы в соответствии с поставленным заданием – критически оценивает полученную информацию	



ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none">– использование ИКТ для поиска информации– оформляет документацию, рабочие материалы в соответствии с поставленными требованиями с использованием соответствующих программных продуктов– использует профессиональные программные продукты для выполнения заданий	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none">– соблюдает этические нормы и правила делового этикета в общении с потребителями, коллегами, руководством, преподавателями– выстраивает общение с потребителями, коллегами на основе стандартов предприятия– демонстрирует способность к конструктивному решению конфликтных ситуаций	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none">– осуществляет самоанализ и корректирует результаты собственной работы– своевременно оказывает помощь членам команды при выполнении профессиональных задач	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none">– проявляет активность в освоении новых видов профессиональной деятельности	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none">– проявляет интерес к инновациям в области профессиональной деятельности– адаптируется к стандартам профессиональной деятельности при работе на различных гостиничных предприятиях	



Защита выпускной квалификационной работы

№п/п	Критерии	Максимальное количество баллов	Отметка о выполнении (для пунктов 3-21) 0-показатель отсутствует 1-проявился частично 2-проявился полностью
1	Оценка в отзыве руководителя дипломной работы	«5» - 3 балла «4» - 2 балла «3» - 1 балл	
2	Оценка рецензента дипломной работы	«5» - 3 балла «4» - 2 балла «3» - 1 балл	
3	Соответствие содержания работы поставленным цели и задачам	2	
4	Всестороннее освещение выбранной темы в тесной взаимосвязи с практикой и современностью	2	
5	Умение работать с нормативными документами, основной, дополнительной литературой и другими источниками информации; знание специальной литературы	1	
6	Владение профессиональной терминологией	1	
7	Наличие аргументированных выводов, практических рекомендаций по повышению эффективности и качества работы исследуемой структуры/ процесса/ объекта	2	
8	Соответствие презентации установленным требованиям	1	
9	Даны аргументированные ответы на вопросы комиссии	2	
10	Представлено портфолио (документы, подтверждающие участие в олимпиадах, конкурсах и мероприятиях различного уровня)	1	
11	Соответствие требованиям оформления (нормоконтроль)	2	
12	Выдержан установленный регламент времени публичного выступления	1	
	Итого	21	

Перевод фактической суммы баллов в оценку

Процент результативности	Балл (отметка)	оценка	
88%-100%	19-21 баллов	5	отлично
74%-87%	16-18 баллов	4	хорошо
65%-73%	13-15 баллов	3	удовлетворительно
Менее 64%	Менее 13 баллов	2	неудовлетворительно

Итоговая оценка _____ (_____)

Председатель ГЭК/член комиссии ГЭК _____

И.О.Фамилия

подпись



Приложение 3

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской
области «Екатеринбургский торгово-экономический техникум»
Протокол

«__» _____ 2018г.

№ _____

Екатеринбург

заседания Государственной экзаменационной комиссии по рассмотрению и защите выпускной
квалификационной работы, присвоению квалификации и выдаче диплома о среднем
профессиональном образованиистудента(ки) _____
группы _____ специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
код и наименование специальности

Тема выпускной квалификационной работы

Присутствовали:

Председатель ГЭК		
Заместитель председателя ГЭК		
Члены ГЭК:		
Секретарь ГЭК		

Выпускная квалификационная работа выполнена под руководством

В Государственную экзаменационную комиссию представлены следующие материалы:

1. Текст дипломной работы на _____ страницах с приложениями.
2. Отзыв руководителя о выпускной квалификационной работе.
3. Рецензия на выпускную квалификационную работу.
4. Презентационные материалы.

После защита работы в форме публичного доклада о выполненной работе в течение _____
минут студенту были заданы следующие вопросы:



(краткое изложение сути вопроса(ов))

Общая характеристика ответов студента на вопросы и замечания, содержащиеся в рецензии,

Особые мнения членов ГЭК

(указываются мнения членов комиссии при их наличии)

Государственная экзаменационная комиссия ПОСТАНОВИЛА:

1. Признать, что студент выполнил и защитил выпускную квалификационную работу с оценкой

2. Присвоить

(Ф.И.О. студента)

квалификацию _____

(указать в соответствии с ФГОС СПО по специальности)

и выдать диплом о среднем профессиональном образовании _____.

(при необходимости указать «с отличием»)

Председатель ГЭК

подпись

Заместитель председателя ГЭК

подпись

Члены ГЭК:

подпись

подпись

Секретарь ГЭК

подпись



Приложение 4

Перечень источников, рекомендуемых для выполнения выпускной квалификационной работы**Законы, приказы, постановления:**

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (в действующей редакции).
3. 152-ФЗ «О защите персональных данных» от 8 июля 2006 года.
4. 2300-I - ФЗ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года.
5. 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 года.
6. 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15 августа 1996 года.
7. 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах» от 27 января 1995 года.
8. 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности РФ» от 4 октября 1996 года.
9. 33-ФЗ «Об особо охраняемых природных территориях» от 15 февраля 1995 года.
10. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 об утверждении «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
11. Постановление Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
12. Постановление правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
13. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215. «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
14. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 2 апреля 2009 г. № 144 «Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления».

Стандарты:

1. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
2. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
3. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения.
5. ГОСТ Р 50681 – 2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
6. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества



услуг.

7. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

8. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.

9. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.

10. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования.

11. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу

12. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.

13. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов и центров отдыха.

14. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.

15. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями.

16. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

Рекомендуемая литература

1. Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: учебное пособие. М., Альфа, 2010.

2. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к. культ., доц. С.Г. Шкурпат. СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. 314 с.

3. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2017

4. Демидова Г.В. Управленческая психология: учебное пособие. М. Изд. Центр «Академия», 2010.

5. Драчева Е.Л. Юликов Л.И. Менеджмент: учебник. М.: Изд-центр «Академия», 2012.

6. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг. М.: Академия, 2014. 240 с.

7. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей. М.: Академия, 2014. 304 с.

8. Капран В.И. Психология и разработка рекламной продукции: учеб. Пособие. М.: Изд.центр «Академия», 2008.

9. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К. Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник/Под ред. А.Я.Кибанова, -2-е изд., перераб и доп. М.: ИНФРА-М., 2007.

10. Королев. Л.М. Психология управления, М.: Академия, 2009.

11. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002.

12. Лавриненко В.Н Психология и этика делового общения: учебник. 4-е изд., перераб и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.

13. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. М.: Академия, 2011. 208 с.



14. Мириманова М.С. Конфликтология: учебник для студ. средних учеб. Заведений. М.: Академия, 2008.
15. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы: учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования. М.: Академия, 2014.
16. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. Пособие для студ. сред.учеб.заведений. М.: Изд центр «Академия», 2009.
17. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. М.: Академия, 2015.
18. Рамендик Д.М. Психологический практикум: учеб. пособие М.: Академия, 2008.
19. Рамендик Д.М. Управленческая психология: учебник. М.: ФОРУМ-ИНФРА, 2008.
20. Руденко А.М. Управленческая психология: учебник. Ростов на Дону: Феникс, 2010.
21. Соснин В.А., Красикова Е.А. Социальная психология М: ФОРУМ-ИНФРА. 2010.
22. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата. М.: Юрайт, 2016.
23. Шалагинова Л.В. Психология лидерства. СПб.: Речь, 2007.
24. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие 4-е изд. М.: Академия, 2005.

Перечень профессиональных изданий по гостиничному делу

Название журнала	Интернет-представительство
Отель	http://www.hotelmagazine.ru
Современный отель	http://www.hotelexecutive.ru/hotanons.php
ПроОтель	http://prootel.ru
Гостиница и ресторан: бизнес и управление	http://hospitality.ru
Линия вкуса	http://e.vkusov.net
Деловой квартал	http://ekb.dk.ru
HoReCa Magazine	http://www.horeca-magazine.ru
Парад отелей	http://paradeofhotels.ru
Пять звезд	http://www.gaomoskva.ru
Гостиничное дело	http://www.panor.ru/journals/gosdel
Отельер и ресторатор	http://otelier-restorator.com

**Сайты и порталы для профессионалов гостиничного бизнеса**

1. <http://www.horeca.ru> – Портал индустрии гостеприимства «HoReCa»
2. <http://prohotel.ru> - Портал для профессионалов гостиничного бизнеса «PROhotel»
3. <http://www.hotelexecutive.ru> - «Искусство гостеприимства»: медиаресурс для владельцев. Управляющих и специалистов гостиничного бизнеса
4. <http://prohotelia.com.ua> – Портал «Гостиничный бизнес он-лайн»
5. <http://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
6. <http://hotelmaster.ru> – Портал «Гостиничный бизнес»



Лист регистрации ознакомления
с Программой государственной итоговой аттестации выпускников
по программе среднего профессионального образования подготовки специалистов
среднего звена 43.02.11 «Гостиничный сервис»
на 2017-2018 учебный год

№	Фамилия, Имя, Отчество студента	Подпись студентов
1.	Артемова Анна Андреевна	
2.	Бондаренко Валерия Владиславовна	
3.	Вершинина Анастасия Андреевна	
4.	Герасимова Анастасия Борисовна	
5.	Гребенкина Дарья Сергеевна	
6.	Жуйкова Маргарита Александровна	
7.	Зверева Наталья Александровна	
8.	Кирякова Мария Васильевна	
9.	Клименко Мария Павловна	
10.	Козлова Антонина Андреевна	
11.	Кузнецова Анастасия Сергеевна	
12.	Львова Алена Павловна	
13.	Любушкина Юлия Владимировна	
14.	Марцинчак Влада Дмитриевна	
15.	Мельхер Дарья Сергеевна	
16.	Навроцкая Екатерина Васильевна	
17.	Петрова Яна Васильевна	
18.	Татаринова Анастасия Михайловна	
19.	Стенников Виталий Павлович	
20.	Цуркан Екатерина Николаевна	
21.	Шевченко Кристина Дмитриевна	

