



1920

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИСПО

 Т.П. Хаиплова

«19» мая 2023 г.



Программа государственной итоговой аттестации

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(гостиничные услуги)

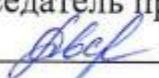
Квалификация специалист по туризму и гостеприимству

Краснодар 2023

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 (зарегистрирован в Минюсте России 24.01.2023 № 72111), Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденного приказом Минобрнауки России и Минпросвещения России от 8 ноября 2021 г. №800 (зарегистрирован в Минюсте России от 7 декабря 2021 г. № 66211).

Составитель: преподаватель  Гаспарян Норета Овсеповна
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии дисциплин правового направления, географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги), протокол № 10 от «18» мая 2023 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:
 Гаспарян Норета Овсеповна

Рецензенты:

Генеральный директор ООО «Альтаир»	 	Арабова Евгения Сергеевна
Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель	 	Коновалов Владимир Павлович

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения.....	4
2.	Формы итоговой государственной аттестации.....	7
3.	Демонстрационный (государственный) экзамен.....	8
3.1.	Организация рабочих мест для проведения демонстрационного экзамена	8
3.2.	Контрольно-измерительные материалы и оценочные средства	8
3.3.	Организация работы экспертов при проведении демонстрационного экзамена	9
3.4.	Процедура проведения демонстрационного экзамена	
4.	Выпускная квалификационная работа.....	10
4.1.	Структура и содержание выпускной квалификационной работы....	11
4.2.	Оформление выпускной квалификационной работы.....	15
5.	Типовые критерии оценки сформированности компетенции при государственной итоговой аттестации.....	16
6.	Рецензирование выпускных квалификационных работ.....	17
7.	Процедура защиты выпускной квалификационной работы.....	18
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	20
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	24

1. Общие положения

Настоящая программа разработана в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ, приказом Минпросвещения России от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», приказом Минпросвещения России от 08.11.2021 N 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», Федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО), письмом Минобрнауки России от 20 июля 2015 г. № 06-846 «Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена», Уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кубанский государственный университет» (далее - Университет), Положением об организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы по образовательным программам среднего профессионального образования в федеральном государственном образовательном учреждении высшего образования «Кубанский государственный университет» и в его филиалах, утвержденном приказом от 31.05.2016 г. № 878, и другими локальными актами, регламентирующими учебный процесс в высшем учебном заведении, реализующем образовательные программы среднего профессионального образования.

Государственная итоговая аттестация выпускника образовательного учреждения среднего профессионального образования является обязательной и осуществляется после освоения ППСЗ по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в полном объеме.

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускника требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Основными задачами государственной итоговой аттестации являются: решение вопроса о присвоении квалификации по результатам государственной итоговой аттестации и выдаче выпускнику соответствующего диплома о среднем профессиональном образовании; разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Необходимым условием допуска к государственной итоговой аттестации является представление документов, подтверждающих освоение обучающимся компетенций при изучении теоретического материала и

прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности. В том числе выпускником могут быть представлены отчеты о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческие работы по специальности, характеристики с мест прохождения производственной (преддипломной) практики.

Освоение программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство завершается государственной итоговой аттестацией, по результатам которой выпускнику, успешно прошедшему итоговую государственную аттестацию, присваивается квалификация «Специалист по туризму и гостеприимству».

Государственная итоговая аттестация проводится с целью выявления соответствия уровня компетенций при изучении теоретического материала и прохождения практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Виды государственной итоговой аттестации в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство:

- проведение демонстрационного экзамена;
- защита выпускной квалификационной работы.

Объем времени на проведение итоговой государственной аттестации – 6 недель, в том числе:

4 недели на подготовку к итоговой государственной аттестации;

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

Сроки проведения итоговой государственной аттестации с 15 июня по 28 июня.

Целью ГИА является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускника Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования (ФГОС СПО) в части оценки качества сформированных компетенций и государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников.

Задачей ГИА является определение теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, соответствующих его квалификации.

Оценка качества подготовки выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения дисциплин;
- оценка уровня овладения компетенциями.

Область профессиональной деятельности выпускников: оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление

персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

2. Формы итоговой государственной аттестации

Государственная итоговая аттестация выпускников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство включает защиту выпускной квалификационной работы (далее - ВКР) и сдачу демонстрационного экзамена.

Защита ВКР проводится в форме публичного индивидуального устного доклада выпускника, сопровождаемого мультимедийной презентацией выпускника перед государственной итоговой аттестацией (ГИА), при наличии полного текста ВКР и всех сопроводительных документов.

3. Демонстрационный (государственный) экзамен

3.1. Организация рабочих мест для проведения демонстрационного экзамена

Программа ГИА предусматривает для выпускников на первом этапе демонстрационный (государственный) экзамен, включающий выполнение заданий (уровень, сложность задания) по компетенции R-9 Туризм.

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

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 ИНСПО, 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 также требованиям Союза «Ворлдскиллс Россия».

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

3.2. Контрольно-измерительные материалы и оценочные средства

Для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в 2026 году используются контрольно-измерительные материалы и инфраструктурные листы, размещенные на сайте Союза «Молодые профессионалы» (Ворлдскиллс Россия).

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 сайте www.worldskills.ru.

Содержание задания (уровень сложности задания) демонстрационного экзамена по компетенции R-9 Туризм код № 1.1.

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.

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.

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.

Практические задания разработаны в соответствии с объектами и видами профессиональной деятельности, к которым готовится обучающийся. Примеры заданий для демонстрационного экзамена представлены в приложении 1.

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.

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

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

3.3. Организация работы экспертов при проведении демонстрационного экзамена

В целях соблюдения принципов объективности и независимости при проведении государственной итоговой аттестации, не допускается оценивание

результатов работ студентов и выпускников, участвующих в экзамене экспертов, принимающих участие в их подготовке или представляющими одну с экзаменуемыми образовательную организацию. При этом, указанные эксперты имеют право оценивать работы других участников экзамена.

Для обеспечения организации и проведения демонстрационного экзамена Союзом «Ворлдскиллс Россия» по предложению региональных координационных центров за 3 месяца до начала демонстрационного экзамена определяются главные эксперты на каждую площадку проведения экзамена из числа сертифицированных экспертов (далее – Главный эксперт).

При непосредственном участии и по согласованию с Главным экспертом формируется экспертная группа на каждую площадку проведения демонстрационного экзамена из числа экспертов, имеющих право оценивания демонстрационного экзамена (линейные эксперты). Для задания КОД № 1.1 максимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена – 5 человека. Дополнительное количество экспертов – главный эксперт, технический эксперт.

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

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

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

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

3.4. Процедура проведения демонстрационного экзамена

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.

Ход выполнения задания ДЭ оценивается методом экспертного наблюдения. Наблюдение за действиями обучающихся ведется членами Экспертной группы.

ДЭ проводится в несколько этапов:

- инструктаж по ОТ и ТБ студентов на площадке проведения ДЭ (в подготовительный день – за 1 день до начала ДЭ);
- распределение рабочих мест участников на площадке в соответствии с жеребьевкой и их ознакомление с рабочими местами и оборудованием с последующей фиксацией в протоколе (в подготовительный день);
- получение Главным экспертом варианта задания и схемы оценки для проведения ДЭ для каждой экзаменационной группы. Каждая экзаменационная группа сдает экзамен по отдельному варианту задания;
- выполнение обучающимися заданий;

– подведение итогов и оглашение результатов.

Главным экспертом выдаются экзаменационные задания каждому участнику в бумажном виде, а также разъясняются правила поведения во время ДЭ.

После получения экзаменационного задания, 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 подписывается протокол.

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

В случае отстранения экзаменуемого от дальнейшего участия в экзамене в виду болезни или несчастного случая, ему начисляются баллы за любую завершённую работу.

Участник, нарушающий правила поведения на экзамене и чье поведение мешает процедуре проведения экзамена, получает предупреждение с занесением в протокол. После повторного предупреждения участник удаляется с площадки, вносится соответствующая запись в протоколе с подписями Главного эксперта и всех членов экспертной группы.

Несоблюдение экзаменуемыми норм и правил ОТ и ТБ может привести к потере баллов в соответствии с критериями оценки.

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

Допускается присутствие на площадке членов ГЭК для наблюдения за ходом процедуры оценки выполнения заданий ДЭ с целью недопущения нарушения порядка проведения ГИА и обеспечения объективности ее результатов.

Подведение итогов предусматривает:

- решение экзаменационных комиссий об успешном освоении компетенции, которое принимается на основании критериев оценки;
- заполнение членами комиссии рукописных ведомостей оценок;
- занесение результатов в информационную систему CIS;
- сверка баллов, после занесения и блокировки в системе CIS, с рукописными оценочными ведомостями;
- оформление протоколов, обобщение результатов ДЭ с указанием балльного рейтинга студентов, подписанный Главным экспертом и членами экспертной группы и заверенный членами ГЭК.

4. Выпускная квалификационная работа

4.1. Структура и содержание выпускной квалификационной работы

Цель защиты ВКР - установление соответствия результатов освоения обучающимися образовательных программ СПО соответствующим требованиям ФГОС СПО. Выпускная квалификационная работа выполняется в форме дипломной работы.

Темы ВКР определяются филиалом и должны отвечать современным требованиям развития образования, иметь практико-ориентированный характер.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы ВКР, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика ВКР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей (Приложение 1). Перечень тем разрабатывается преподавателями и обсуждается на заседании предметной-цикловой комиссии географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом с участием председателей ГЭК. При написании выпускной квалификационной работы преследуются следующие цели:

- систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний по специальности и их применение для постановки и решения практических задач;
- углубление навыков ведения самостоятельной работы, овладение современными методами постановки и анализа проблем;
- развитие умения проводить критический анализ литературы.
- Выпускная квалификационная работа должна:
- носить творческий характер с использованием действующих нормативных документов и современной литературы по проблеме исследования;
- отвечать требованиям логичного и четкого изложения материала;
- отражать умения студента пользоваться рациональными приемами поиска, отбора, обработки и систематизации информации;
- отражать умение производить анализ информации по направлению профессиональной деятельности, в том числе путем анализа литературы и открытых источников. Выпускная квалификационная работа должна иметь актуальность и практическую значимость и выполняться по возможности по предложениям образовательных учреждений, организаций, предприятий.

Темы выпускных квалификационных работ должны иметь направленность избранной специальности, соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей. Выпускная квалификационная работа не может быть подготовлена по факультативным дисциплинам и дисциплинам по выбору студентов.

Темы выпускных квалификационных работ разрабатываются преподавателями колледжа по возможности совместно со специалистами предприятий, заинтересованных в разработке данных тем, и рассматриваются соответствующими предметно-цикловыми комиссиями. Тема выпускной квалификационной работы может быть предложена студентом при условии обоснования им целесообразности ее разработки.

Процесс выполнения и защиты выпускной квалификационной работы включает несколько этапов:

- выбор темы, назначение научного руководителя;
- изучение требований, предъявляемых к данной работе;
- согласование с научным руководителем плана работы;
- изучение литературы по проблеме работы;
- определение целей, задач и методов исследования;
- непосредственная разработка проблемы (темы);
- обобщение полученных результатов;
- написание работы;
- рецензирование работы;
- защита и оценка работы.

Выпускная квалификационная работа строится в указанной ниже последовательности:

- титульный лист;
- план-задание на дипломную работу;
- реферат (при необходимости);
- содержание;
- введение;
- основная часть (разделы, подразделы, пункты);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложение (при необходимости).

Объем выпускной квалификационной работы должен составлять не менее 40 страниц машинописного текста. Содержание отражает все заголовки разделов ВКР с указанием страницы, с которых они начинаются.

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, пунктов, заключение, список использованных источников и приложения.

Номера подразделов приводят после абзацного отступа, равного одному знаку, относительно номеров разделов. Номера пунктов приводят после абзацного отступа, равного одному знаку, относительно номеров подразделов.

Введение – обязательная структурная часть выпускной квалификационной работы, располагающаяся перед основной частью. Введение должно отражать актуальность и новизну темы работы, оценку современного состояния решаемой научной проблемы, основание и исходные данные для написания работы. Во введении должны быть отражены объект, предмет, цель, задачи и методы исследования, теоретическая и практическая значимость работы, возможность использования полученных результатов.

Эта часть содержит обоснование актуальности темы исследования, основные характеристики выпускной квалификационной работы. Во введении дается краткая информация о замысле исследования. При этом не нужно увлекаться ссылками на литературу и особенно цитатами. Введение должно занимать не более двух-трех страниц машинописного текста.

Далее определяется объект и предмет исследования. Объект всегда шире, чем его предмет. Если объект – это область деятельности, то предмет – это изучаемый процесс в рамках объекта исследования.

Определить объект исследования – значит определить тот процесс или явление, которое порождает проблему, обозначенную в актуальность темы. Объект исследования – это сфера социально-экономических отношений, или институциональное образование, в рамках которой будет производиться исследование. Объектом исследования может выступать и конкретное предприятие или организация.

Предмет исследования – это изучаемый механизм, процесс в рамках объекта исследования. Определить предмет исследования – значит определить, что находится в границах объекта (это та точка зрения, тот аспект, с помощью которого познается объект исследования).

Именно на предмет исследования направлено основное внимание студента, именно предмет определяет тему работы. Для исследования предмета формулируются цель и задачи.

Цель исследования – это мысленное предвосхищение (прогнозирование) результата, определение оптимальных путей решения задач в условиях выбора методов и приемов исследования в процессе подготовки работы.

Сформулировать цель – это определить предполагаемый конечный результат, который должен быть достигнут. Любая цель содержит в себе несколько более мелких моментов, достижение или решение которых позволит достичь цели.

Задачи выпускной квалификационной работы определяются поставленной целью и представляют собой конкретные этапы (пути) решения проблемы исследования по достижению основной цели. Эти мелкие моменты должны быть сформулированы в виде задач.

Сформулировать задачу – значит обозначить те основные моменты, которые предполагается проработать для достижения поставленной цели. Все задачи в свою очередь обязательно должны найти свое отражение (решение) в тексте работы. Как правило, в процессе защиты именно этот момент более всего интересует комиссию. Как и каким образом была решена та или иная задача, где конкретно в тексте содержится ее решение, к каким выводам пришел автор в процессе ее решения. Поэтому обычно содержание работы строится исходя из поставленных задач, когда каждый раздел работы содержит решение конкретной задачи и в заключение имеет вывод.

Далее во введении можно отразить теоретическую и практическую значимость выводов данной работы, то есть четко показать, какие конкретно проблемы могут быть решены, какие явления объяснены при помощи выводов, сделанных в данной работе. Окончание введения должно содержать описание методологии и структуры работы.

Структура работы, как раздел введения, отражает логику размещения материала в работе. Как правило, характеризуя структуру работы, студент

отмечает, что работа состоит из введения 2 или 3 глав, заключения, списка использованной литературы и приложений (если они есть). Далее нужно дать краткую аннотацию каждого раздела работы (буквально 1-2 предложения).

Первая глава (15-20 стр.). Теоретическая часть темы содержит общие теоретические аспекты заявленной темы и содержит следующие пункты:

- обзор нормативных документов по теме;
- современные проблемы предмета исследования;
- специфику используемого понятийного аппарата;
- государственную и региональную значимость проблемы;
- причины возникновения проблемы и факторы, определяющие ее развитие;
- действующую методологию и подходы исследования и анализа предмета исследования.

Вторая глава работы (20-25 стр.) – это аналитическая часть, которая содержит анализ фактического состояния изучаемого объекта с определением сильных и слабых сторон, существующие проблемы и противоречия, тенденции развития. Если тема исследуется на примере какого-то конкретного предприятия или организации, то первоначально должна быть дана краткая характеристика этого предприятия (организации), сфера его деятельности, оценка ее эффективности и т.д. Можно также показать недостатки, проблемы, стоящие перед предприятием в исследуемой области.

В данной главе можно сопоставлять российский и зарубежный опыт изучения и решения проблемы, дать сравнительный анализ и сформулировать соответствующие выводы.

Третья глава (10-15 стр.) является завершающей и содержит на основе проведенного анализа выявленных проблем предложения и пути их решения. В качестве обоснования разработанных предложений выступают расчеты, подтверждающие положительный экономический эффект в случае их внедрения на анализируемом предприятии.

В заключении должны быть представлены:

- краткие выводы по результатам работы;
- оценка полноты решения поставленных задач;
- предложения по использованию результатов исследования, возможности их внедрения в практику;
- показатели ожидаемой социально-экономической эффективности использования результатов работы.

Заключение содержит итоги работы, важнейшие выводы, к которым пришел автор; в нем отмечается их практическая значимость, отмечаются вопросы, имеющие значение для практики, дается оценка полноты решений поставленных задач.

Изложение текста и оформление работы выполняются в соответствии с требованиями ГОСТов, указанных в списке использованных источников.

4.2. Оформление выпускной квалификационной работы

Работа должна быть выполнена на листах белой бумаги формата А4 (210 х 297 мм).

Текст работы следует печатать на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала, соблюдая следующие размеры полей: левое поле – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм. Цвет шрифта должен быть черным, высота букв, цифр и других знаков – 14-й или 12-й размер шрифта. Полужирный и курсивные начертания не применяются.

Качество напечатанного текста и оформления рисунков, таблиц должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения. Необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всей работе.

Опечатки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения выпускной квалификационной работы, разрешается исправлять, подчищая или закрашивая белой краской и нанося на том же месте исправленный текст печатным способом или черной пастой – рукописным способом. Но не более одного исправления на одном печатном листе.

Фамилии, названия учреждений, организаций и другие имена собственные в тексте работы приводят на языке оригинала. Допускается транслитерировать имена собственные и приводить названия организаций в переводе на язык работы с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия.

5. Типовые критерии оценки сформированности компетенции при государственной итоговой аттестации

Оценка (шкала оценивания)	Описание показателей
«Неудовлетворительно»	обучающийся не овладел оцениваемыми компетенциями, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в работе с документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно
«Удовлетворительно»	обучающийся освоил 60-69% оцениваемых компетенций, показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи. Излагает решение проблемы недостаточно полно,

	непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения.
«Хорошо»	обучающийся освоил 70-89% оцениваемых компетенций, умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно - правовой документацией дошкольного образования
«Отлично»	обучающийся освоил 90-100% оцениваемых компетенций, умение связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать родителей (законных представителей) воспитанников, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с соответствующей нормативной документацией. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа.

В критерии оценки выпускной квалификационной работы входит:

- обоснованности актуальности темы исследования, соответствие содержания теме, полнота ее раскрытия,
- уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, обоснованность и четкость сформулированного материала,
- четкость структуры работы и логичность изложения материала, методологическая обоснованность исследования,
- комплексность использования методов исследования, их адекватность задачам исследования,
- эффективность использования избранных методов исследования для решения поставленной проблемы,
- владение научным стилем изложения,
- обоснованность и ценность полученных результатов исследования и выводов, возможность их применения в практической деятельности,
- соответствие формы представления ВКР всем требованиям, предъявляемым оформлению работы,

-орфографическая и пунктуационная грамотность, -качество устного доклада, свободное владение материалами ВКР, -глубина и точность ответов на вопросы, замечания и рекомендации во время работы.

6. Рецензирование выпускных квалификационных работ

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

Рецензенты ВКР определяются не позднее, чем за месяц до защиты.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии ВКР заявленной теме и заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела ВКР;
- оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы;
- общую оценку качества выполнения ВКР.

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

Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается.

После ознакомления с отзывом руководителя и рецензией решается вопрос о допуске обучающегося к защите.

ВКР, оформленная в полном соответствии с требованиями, должна быть сдана в учебную часть Института среднего профессионального образования в переплетенном виде не позднее 10 дней до защиты с рецензией и отзывом научного руководителя.

7. Процедура защиты выпускной квалификационной работы

К защите ВКР допускаются лица, завершившие полный курс обучения по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Допуск к защите оформляется приказом ректора по представлению директора Института среднего профессионального образования. Института среднего профессионального образования имеет право проводить предварительную защиту выпускной квалификационной работы. Защита проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава. Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании при обязательном присутствии председателя комиссии ГЭК. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим.

Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК и секретарем ГЭК и хранится в архиве образовательной

организации. В протоколе записываются: итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии.

На защиту ВКР отводится до одного академического часа на одного обучающегося. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами ГЭК и, как правило, включает доклад обучающегося (не более 10-12 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося. Может быть предусмотрено выступление руководителя ВКР, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения ВКР. Защита ВКР проходит на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) с участием научного руководителя, рецензента и консультанта. Время, отводимое на защиту ВКР, определяется утвержденными нормами времени.

Защита включает:

- выступление выпускника;
- ответы на замечания рецензента и обсуждение работы.

При определении оценки по защите ВКР учитываются: качество устного доклада выпускника, актуальность темы, свободное владение материалом ВКР, практическая значимость выполненного исследования, глубина и точность ответов на вопросы, отзыв руководителя и рецензия, качество презентации выпускной работы.

Результаты защиты ВКР обсуждаются на закрытом заседании ГЭК и оцениваются простым большинством голосов членов ГЭК, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии. При равном числе голосов мнение председателя является решающим. В процессе обсуждения оценки должно учитываться мнение рецензента о работе выпускника.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы оцениваются по пятибалльной системе в день проведения защиты.

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

Порядок проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья проводится Институтом среднего профессионального образования с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников.

**Задание для демонстрационного экзамена по комплекту
оценочной документации**

Номер компетенции	E35
Название компетенции	Администрирование отеля
Номер КОД	1.3

Образец задания

Задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР.

Актёры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «_____».

(указать название отеля).

Моделируемый отель расположен в г. _____.(указать название города). Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном _____ Интернет-ресурсе _____ отеля www._____ (Указать официальный сайта отеля)

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал www._____ (указать туристический портал города (региона) или другие информационные источники.

Описание задания

Описание модуля А: выезд с бронированием

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учёта авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчётности гостю. Предложить услуги средства размещения и осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу на будущее размещение гостя.

Описание модуля В: Заезд walk in

Заселение гостя от стойки без предварительного бронирования.

Необходимо осуществить корректный подбор номера гостю, с занесением всех необходимых данных в электронную базу с последующим заселением гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации

Описание модуля С: Жалоба

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

Описание модуля D: Туристская информация

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

Описание модуля E: задача на распределение номерного фонда

В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения. Участнику необходимо на основе предоставленных данных предложить варианты размещения согласно запроса.

Описание модуля F: Расписание СПИР

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

Описание модуля G: Расчёт KPI

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

Описание модуля H: Анализ отчёта ночного аудита

Участнику необходимо подготовить и выступить с докладом по отчёту ночного аудита на основе выгрузки из АСУ отелем. Задание выполняется с использованием программ Microsoft или аналог

Примерная тематика дипломных работ для обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги)

1. Организация службы Room-service в гостинице.
2. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию работы службы приема и размещения гостей в гостинице.
3. Сущность корпоративных стандартов и их роль в развитии службы приема и размещения гостиничного предприятия.
4. Использование методов контроля для повышения качества деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
5. Формирование лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.
6. Повышение качества услуг, предоставляемых службой питания при обслуживании туристов.
7. Разработка конкурентной стратегии гостиницы.
8. Управление материально-техническим обеспечением на предприятиях индустрии гостеприимства.
9. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда сотрудников службы приема и размещения гостиничного предприятия.
10. Организация и формы обеспечения безопасности в гостинице.
11. Организация и эффективность профессионального обучения сотрудников службы приема и размещения гостиничного предприятия.
12. Технологии обслуживания VIP-гостей современных гостиничных комплексов.
13. Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы.
14. Роль персонала службы бронирования и продаж в формировании качества гостиничных услуг.
15. Технология обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в отеле.
16. Анализ организации рекламной деятельности гостиничного предприятия и оценка ее эффективности.
17. Персонализированный сервис как основа конкурентного преимущества отеля.
18. Разработка комплекса мероприятий по обслуживанию VIP гостей в отеле.
19. Разработка рекомендаций по технологии обслуживания корпоративных клиентов в отеле.
20. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации системы безопасности в отеле.

21. Формирование и поддержание положительного имиджа отеля на рынке гостиничных услуг.
22. Коммуникативная культура как условие эффективности работы предприятия сервиса.
23. Значение интернет-технологий в продвижении услуг отеля.
24. Служебный этикет и культура обслуживания гостей средств размещения.
25. Конкурентная среда и ее роль в функционировании гостиничного предприятия.
26. Консьерж-сервис как инструмент формирования дополнительной ценности гостиничного продукта.
27. Фирменный стиль как инструмент маркетинга в индустрии гостеприимства.
28. Управление репутацией гостиницы в онлайн-среде.
29. Влияние корпоративной культуры на деятельность гостиничного предприятия.
30. Мотивация потребителей в системе продвижения гостиничных услуг.
31. Влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность предприятий гостиничной индустрии.
32. Управление конфликтами в сфере гостеприимства.
33. Исследование жизненного цикла предприятия индустрии гостеприимства.
34. Организация работы службы маркетинга и продаж в гостиничном предприятии.
35. Организация бизнес-обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
36. Организация обслуживания потребителей гостиничных услуг.
37. Развитие деятельности гостиницы на основе диверсификации услуг.
38. Организация обслуживания в гостиницах делового назначения.
39. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
40. Роль дополнительных услуг в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия.
41. Разработка и управление товарным ассортиментом в мини-гостинице.
42. Связи с общественностью как элемент системы маркетинговых коммуникаций гостиницы.
43. Особенности сегментирования рынка гостиничных услуг.
44. Влияние сезонных факторов на деятельность гостиничного предприятия.
45. Исследование маркетинговой среды гостиничного предприятия.
46. Повышение эффективности работы гостиницы на основе внедрения инновационных технологий

РЕЦЕНЗИЯ
на фонд оценочных средств по
Государственной итоговой аттестации
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(гостиничные услуги)

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты Выпускной квалификационной работы. Этот вид испытаний позволяет наиболее полно проверить освоенность выпускником профессиональных компетенций, готовность выпускника к выполнению видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО, т.к. главной задачей по реализации требований ФГОС является реализация практической направленности подготовки специалистов со средним профессиональным образованием.

Программа ГИА разработана в соответствии с порядком проведения государственной итоговой аттестации выпускников образовательных учреждений среднего профессионального образования.

В программе разработана тематика ВКР, отвечающая следующим требованиям: овладение профессиональными компетенциями, комплексность, реальность, актуальность, уровень современности используемых средств. Программа ГИА отражает систематизацию знаний, умений и опыта, полученные обучающимися во время обучения и во время прохождения производственной практики в организациях, соответствующих их профилю. Наличие программы ГИА значительно упрощает практическую работу Государственной экзаменационной комиссии при оценивании выпускника на демонстрационном экзамене и при защите ВКР.

Содержание программы ГИА соответствует требованиям к знаниям, умениям, практическому опыту, формируемым компетенциям согласно программе подготовки специалистов среднего звена. В целом структура и оформление программы ГИА соответствует действующему законодательству в области СПО, практико-ориентированной направленности и требованиям работодателей.

Считаю, что данная программа позволит Государственной экзаменационной комиссии объективно оценить профессиональную подготовку выпускников специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги).

РЕЦЕНЗЕНТ:

Генеральный директор ООО «Недра 2000» отель 45 Параллель **В.П. Коновалов/**



РЕЦЕНЗИЯ
на фонд оценочных средств по
Государственной итоговой аттестации
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
(гостиничные услуги)

Государственная итоговая аттестация (ГИА) проводится в форме защиты Выпускной квалификационной работы. Данная форма позволяет наиболее полно оценить освоенность выпускником профессиональных компетенций, готовность выпускника к выполнению видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО, поскольку главной задачей является реализация практической направленности подготовки специалистов со средним профессиональным образованием.

Программа ГИА разработана в соответствии с порядком проведения государственной итоговой аттестации выпускников образовательных учреждений среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги).

В программе разработана тематика ВКР, включающая следующие требования: овладение профессиональными компетенциями, комплексность, реальность, актуальность, уровень современности используемых средств. Программа ГИА отражает систематизацию знаний, умений и опыта, полученные обучающимися во время обучения и во время прохождения производственной практики в организациях, соответствующих их профилю. Наличие программы ГИА значительно упрощает работу Государственной экзаменационной комиссии при оценивании выпускника на демонстрационном экзамене и при защите ВКР.

Содержание программы ГИА соответствует требованиям к знаниям, умениям, практическому опыту, формируемым компетенциям согласно программе подготовки специалистов среднего звена. В целом структура и оформление программы ГИА соответствует действующему законодательству в области СПО, практико-ориентированной направленности и требованиям работодателей.

Данная программа позволит Государственной экзаменационной комиссии объективно оценить профессиональную подготовку выпускников специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги).

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Альтаир»


Е.С. Арабова/