

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Забелин Алексей Григорьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.01.2023 19:01:27

Уникальный программный идентификатор:

672b4df4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79

**Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования**

**«Московский финансово-юридический университет МФЮА»**

Одобрено Ученым советом  
«19» апреля 2022 г.  
Протокол № 4

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ректора МФЮА  
от «16» мая 2022 г.

## **ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**

Программа итоговой аттестации разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Минобрнауки России № 1552 от 09.12.2016 г. (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 г., регистрационный N 44974).

**РАССМОТРЕНО:**

на заседании кафедры Экономика и менеджмент

Протокол № 5 от «15» апреля 2022 г.

Заведующий кафедрой Родина Е.Е.

**СОГЛАСОВАНО**

«Межгосударственный кооператив в сфере социальных программ  
Международное потребительское общество ИМПЕРИЯ» (Туристическая  
компания МПО ИМПЕРИЯ)

от 15 апреля 2022 г.

Председатель правления В.А. Богомолов

**Разработчики:**

Консовский А.А., преподаватель

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**  
**работодателя о фонде оценочных средств**  
для государственной итоговой аттестации по основной профессиональной  
образовательной программе среднего профессионального образования - программе  
подготовки специалистов среднего звена  
**по специальности**  
**43.02.14 Гостиничное дело**

Представленный фонд оценочных средств (далее ФОС) предназначен для оценки качества освоения основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Материалы, входящие в ФОС, позволяют оценить уровень формирования у выпускников общих и профессиональных компетенций, а также их готовность к выполнению следующих видов деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

В состав ФОС входят:

1. Программа государственной итоговой аттестации (далее ГИА) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.
2. Требования к выпускным квалификационным работам.
3. Методика оценивания результатов (критерии оценки знаний).
4. Тематика выпускных квалификационных работ (дипломных работ).
5. Методические рекомендации по подготовке, выполнению и защите выпускной квалификационной работы для специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рассмотренные на заседании кафедры (ПЦК).
6. Представленная Программа ГИА устанавливает порядок организации и проведения государственной итоговой аттестации. В ней определена форма проведения ГИА, указан объем времени на подготовку и проведение ГИА,

установлены сроки ее проведения. Программа включает регламент проведения демонстрационного экзамена, повторного прохождения ГИА, порядок подачи и рассмотрения апелляций. В Программе установлен порядок проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Тематика ВКР соответствует содержанию одного или нескольких профильных модулей, изучаемых в рамках освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

В методических рекомендациях установлен порядок выбора темы дипломной работы из предложенных тем или самостоятельной формулировки темы ВКР. Перечислены обязанности руководителя ВКР, рассмотрена примерная структура дипломной работы, дана характеристика ее элементам. Также изложены требования к оформлению ВКР, определен порядок защиты дипломной работы, перечислены требования к оформлению презентации, а также установлены критерии оценки ВКР.

В приложениях к методическим рекомендациям представлены образцы оформления индивидуального задания на ВКР, календарного плана выполнения дипломной работы, бланки отзыва руководителя и рецензии на ВКР.

Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации соответствует требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Работодатель

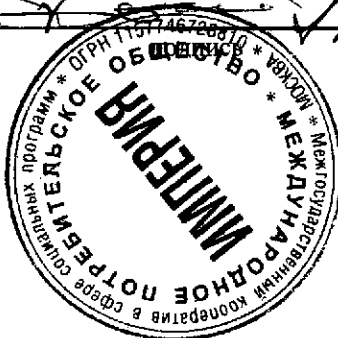
«Межгосударственный кооператив в сфере социальных программ Международное потребительское общество ИМПЕРИЯ» (Туристическая компания МПО ИМПЕРИЯ)

Председатель правления

должность

/ В.А. Богомолов /

расшифровка подписи



## СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	6
2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	8
3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ	9
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ	18
5. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ И ПЕРЕСДАЧИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	20
6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ	21
Приложение 1: календарный план выполнения ВКР	24

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа итоговой аттестации определяет порядок проведения ИА по специальности 43.02.14 Гостиничное дело для выпускников, завершающих освоение программы подготовки специалистов среднего звена в Аккредитованном образовательном частном учреждении высшего образования «Московский финансово-юридический университет МФЮА» (далее – МФЮА).

Целью итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Содержание программы ИА разработано на основе:

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013г. № 464 «Об утверждении Порядка и организации осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (в ред. Приказов Минобрнауки России от 31.01.2014 N 74, от 17.11.2017 N 1138);
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 г. № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело»;
- Приказа Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» от 31.01.2019 г. № 31.01.2019-1 «Об утверждении Методики организации и проведении демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия»;
- Приказа Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» от 06.05.2019 г. № 06.05.2019-1 «Об утверждении перечней компетенций и комплектов оценочной документации для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в 2019 году в рам-

- ках промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Распоряжение Министерства просвещения РФ от 01.04.2019 г. № Р-42 «Об утверждении методических рекомендаций о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена».

Программа ИА фиксирует основные регламенты подготовки и проведения процедуры итоговой аттестации, определенные в нормативных и организационно-методических документах МФЮА:

- Положении о порядке проведения итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в Аккредитованном образовательном частном учреждении высшего образования «Московский финансово-юридический университет МФЮА» и его филиалах;
- Положение об организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в Аккредитованном образовательном частном учреждении высшего образования «Московский финансово-юридический университет МФЮА» и его филиалах;
- Положении о проведении демонстрационного экзамена по компетенциям WorldSkills в рамках промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в Аккредитованном образовательном частном учреждении высшего образования «Московский финансово-юридический университет МФЮА» и его филиалах;
- Методических рекомендаций к выполнению и защите выпускной квалификационной работы (дипломной работы) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа ИА разработана на основе оценочных материалов Союза Ворлдскиллс Россия по компетенции № Е57 «Администрирование отеля».

В Программе итоговой аттестации используются следующие сокращения:

ВКР – выпускная квалификационная работа

ИА – итоговая аттестация

ЭК – экзаменационная комиссия

ДЭ – демонстрационный экзамен

КОД – комплект оценочной документации

ОК – общие компетенции

ПК – профессиональные компетенции

ФГОС СПО – федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования

# 1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Выпускнику, освоившему образовательную программу по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, присваивается квалификация – специалист по гостеприимству.

Специалист по гостеприимству должен обладать **общими компетенциями:**

<b>Общие компетенции</b>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

а также должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам деятельности:

<b>Профессиональные компетенции</b>
<i>Вид деятельности</i> <b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b>
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
<i>Вид деятельности</i> <b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</b>
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с те-



кущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
<i>Вид деятельности</i> <b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
<i>Вид деятельности</i> <b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
<i>Вид деятельности</i> <b>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>
ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **2.1. Форма итоговой аттестации**

Итоговая аттестация по специальности 43.02.14 Гостиничное дело проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы, которая выполняется в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена.

### **2.2. Объем времени, этапы и условия проведения итоговой аттестации**

Подготовка и защита ВКР проводится в несколько этапов, распределенных во времени:

1. Подготовка ВКР (дипломной работы);
2. Защита ВКР (дипломная работа и демонстрационный экзамен).

Объем времени и сроки, отводимые на подготовку и проведение итоговой аттестации в соответствии с учебным планом и по расписанию ИА:

№	Этапы подготовки и проведения ИА	Объем времени в неделях	Срок проведения
			очная форма
1	Подготовка ВКР	4 недели	18.05.2025 - 14.06.2022
2	Защита ВКР (дипломная работа и демонстрационный экзамен)	2 недели	15.06.2022 – 28.06.2022 в соответствии с расписанием ИА

### **2.3. Условия допуска к итоговой аттестации**

К ИА допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**

#### **3.1. Требования к тематике выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена.

Тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Тематика выпускных квалификационных работ разрабатываются преподавателями МФЮА совместно со специалистами предприятий и организаций. Темы ВКР должны отвечать современным требованиям развития науки и экономики.

Обучающемуся предоставляется право:

- выбора темы выпускной квалификационной работы из предложенных в Программе итоговой аттестации;
- предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Закрепление за обучающимися тем выпускных квалификационных работ осуществляется приказом по МФЮА.

#### **3.2. Требования к структуре, объему и оформлению выпускной квалификационной работы**

3. Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определяются методическими указаниями по выполнению и защите ВКР по программе подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

#### **3.3. Демонстрационный экзамен**

##### **3.3.1. Общие требования к демонстрационному экзамену.**

Демонстрационный экзамен предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения выпускниками практических задач профессиональной деятельности.

Демонстрационный экзамен проводится по стандартам Ворлдскиллс Россия в условиях максимально приближенных к профессиональной деятельности по компетенции Е57 «Администрирование отеля».

Комплект оценочной документации и инфраструктурные листы, используемые на демонстрационном экзамене, являются едиными для всех выпускников, сдающих демонстрационный экзамен.

Комплект оценочной документации включает требования к оборудованию и оснащению, застройке площадки проведения ДЭ, к количественному составу экспертных групп, участвующих в оценке заданий ДЭ, а также инструкцию по охране труда и технике безопасности.

Образовательная организация обеспечивает проведение предварительного инструктажа выпускников непосредственно в месте проведения демонстрационного экзамена.

Оценку выполнения заданий ДЭ осуществляет экспертная группа, возглавляемая главным экспертом. Экспертная группа входит в состав экзаменационной комиссии. В ходе проведения демонстрационного экзамена председатель и члены ЭК присутствуют на ДЭ.

Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции R41 «Бухгалтерский учет» - 3 эксперта. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена: 1 эксперт на 3 участника.

Не допускается участие в оценивании заданий ДЭ экспертов, принимавших участие в обучении студентов или представляющих с ними одну образовательную организацию.

Демонстрационный экзамен проводится на площадке, аккредитованной в качестве Центра проведения демонстрационного экзамена.

Обучающиеся могут ознакомиться с комплектом оценочной документации по компетенции «Администрирование отеля», разработанным Автономной некоммерческой организацией «Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)» в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на сайте [www.worldskills.ru](http://www.worldskills.ru).

Для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия используются комплекты оценочной документации (КОД), выбранные из перечня размещенных в Единой системе актуальных требований к компетенциям [www.esat.worldskills.ru](http://www.esat.worldskills.ru).

Куратор образовательной организации организует регистрацию всех заявленных участников на Цифровой платформе WSR для проведения демонстрационного экзамена, а также обеспечивает заполнение всеми участниками личных профилей не позднее, чем за 21 день до начала ДЭ.

### **3.3.2. Проведение демонстрационного экзамена.**

В подготовительный день проведения демонстрационного экзамена в соответствии с примерным планом работы Центра проведения демонстрационного экзамена проводится инструктаж по охране труда и технике безопасности, осуществляется распределение рабочих мест участников на площадке в соответствии с жеребьевкой, ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией.

Инструктаж по охране труда и технике безопасности (далее – ОТ и ТБ) для участников и членов Экспертной комиссии проводится техническим экспертом под роспись в протоколе, форма которого устанавливается Автономной некоммерческой организацией «Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)».

Итоги жеребьевки также фиксируются в протоколе, форма которого устанавливается Автономной некоммерческой организацией «Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)».

Неявившийся экзаменуемый исключается из списка сдающих и вносятся соответствующие корректировки в составы и схемы распределения экзаменационных групп.

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

Также участники экзамена должны быть проинформированы о том, что они отвечают за безопасное использование всех инструментов, оборудования, вспомогательных материалов, которые они используют на площадке в соответствии с правилами техники безопасности.

Перед началом экзамена членами экспертной группы производится проверка на предмет обнаружения материалов, инструментов или оборудования, запрещенного в соответствии с техническим описанием.

Экзаменационные задания получает главный эксперт в подготовительный день, а выдаются участникам непосредственно перед началом экзамена. На изучение материалов и дополнительные вопросы выделяется время, которое не включается в общее время проведения экзамена.

### **3.3.3. Правила поведения обучающихся во время демонстрационного экзамена.**

Допуск к демонстрационному экзамену осуществляется Главным экспертом на основании паспорта обучающегося.

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

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

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

Члены экзаменационной комиссии (далее - члены ЭК) присутствуют на площадке проведения ДЭ для наблюдения за ходом процедуры оценки выполнения заданий демонстрационного экзамена с целью недопущения нарушения порядка проведения итоговой аттестации и обеспечения объективности ее результатов.

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

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

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

Вышеуказанные случаи подлежат обязательной регистрации в протоколе учета времени и нештатных ситуаций, форма которого устанавливается Союзом.

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

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

Вмешательство иных лиц, которое может помешать участникам завершить экзаменационное задание, не допускается.

### **3.3.4. Оценка экзаменационных заданий.**

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

### **3.3.5. Оформление результатов экзамена.**

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

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

### **3.3.6. Результаты демонстрационного экзамена**

По результатам демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия все участники получают Паспорт компетенций (Skills Passport).

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

Затем осуществляется перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Максимальное количество баллов определяется комплектом оценочной документации и принимается за 100 %. Перевод баллов в оценку может быть осуществлен на основе таблицы № 1.

Таблица №1.

Оценка ИА	«2»	«3»	«4»	«5»
Отношение полученного количества баллов к мак-	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

### 3.4. Требования к подготовке и процедуре защиты выпускной квалификационной работы

Подготовка и защита ВКР проводится в несколько этапов, распределенных во времени:

- 1) подготовка ВКР;
- 2) демонстрационный экзамен;
- 3) подготовка доклада, презентации ВКР;
- 4) защита ВКР.

№ п/п	Этапы защиты	Содержание
1.	Обсуждение результатов демонстрационного экзамена	Заключение ЭК о признании результатов демонстрационного экзамена и подтверждении перевода баллов в оценку.
2.	Доклад обучающегося по теме выпускной квалификационной работы (7 – 10 минут)	Представление обучающимся результатов своей работы: обоснование актуальности избранной темы, описание научной проблемы и формулировка цели работы, основное содержание работы.
3.	Ответы обучающегося на вопросы	Ответы обучающегося на вопросы членов ЭК, как непосредственно связанные с рассматриваемыми вопросами работы, так и имеющие отношение к обозначенному проблемному полю исследования. При ответах на вопросы обучающийся имеет право пользоваться своей работой.
4.	Ответы обучающегося на замечания рецензента	Заключительное слово обучающегося, в котором студент отвечает на замечания рецензента, соглашаясь с ними или давая обоснованные возражения
5.	Принятие решения ЭК по результатам защиты выпускной квалификационной работы	Решения ЭК об оценке выпускной квалификационной работы принимаются на закрытом заседании открытым голосованием простым большинством голосов членов комиссии, участвовавших в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.
6.	Документальное оформление результатов защиты выпускной квалификационной работы	Фиксирование решений ЭК в следующих видах протокола: 1. Протокол заседания ЭК о результатах защиты выпускных квалификационных работ. 2. Протокол о присвоении квалификации <b>Специалист по гостеприимству</b> и выдаче документов о среднем профессиональном образовании



### 3.5. Документационное обеспечение подготовки и проведения итоговой аттестации

№ п/п	Наименование документа
1	Положение о проведении итоговой аттестации
2	Программа итоговой аттестации выпускников по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
3	Методические указания по выполнению и защите выпускной квалификационной работы для студентов образовательной организации
4	Индивидуальные задания на выполнение выпускной квалификационной работы
5	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ № 1552 от 09.12.2016 г.
6	Распорядительный акт МФЮА о составе экзаменационной комиссии, апелляционной комиссии.
7	Распорядительный акт МФЮА о допуске обучающихся к итоговой аттестации.
8	Протокол(ы) заседаний экзаменационной комиссии.

### 3.6. Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы

Решение экзаменационной комиссии об оценке выпускной квалификационной работы принимается на закрытом заседании открытым голосованием простым большинством голосов членов комиссии, участвовавших в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

Решение экзаменационной комиссии оформляется протоколами установленного Учреждением образца, в которых фиксируются:

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

Протокол подписывается председателем экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя – его заместителем) и секретарем экзаменационной комиссии.

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

**«ОТЛИЧНО»** – работа исследовательского (практического) характера: соответствует заявленной теме, актуальность темы обоснована убедительно и всесторонне, цель и задачи исследования сформулированы верно, целесообразно определены объекты, предметы и различные методы исследования, выдвинута гипотеза исследования, проведён глубокий последовательный сравнительный анализ литературных источников (не менее двадцати), собственное практическое исследование соответствует индивидуальному заданию, выводы отражают степень достижения цели, работа оформлена в соответствии с «Методическими рекомендациями по выполнению и защите выпускной квалификационной работы для обучающихся», имеются положительные отзывы рецензента и руководителя выпускной квалификационной работы. При публичном выступлении на защите студент демонстрирует свободное владение материалом работы, чётко и грамотно отвечает на вопросы членов экзаменационной комиссии, мультимедийная презентация полностью соответствует содержанию доклада.

**«ХОРОШО»** – работа исследовательского (практического) характера: работа соответствует заявленной теме, актуальность темы обоснована убедительно, цель и задачи исследования сформулированы верно, целесообразно определены объекты, предметы и методы исследования, проведён глубокий последовательный сравнительный анализ литературных источников (не менее шестнадцати), собственное практическое исследование соответствует индивидуальному заданию, выводы отражают степень достижения цели, в оформлении работы допущены отступления от «Методическими рекомендациями по выполнению и защите выпускной квалификационной работы для обучающихся», имеются положительные отзывы рецензента и руководителя выпускной квалификационной работы. При публичном выступлении на защите студент демонстрирует свободное владение материалом работы, испытывает затруднения при ответах на вопросы членов экзаменационной комиссии, мультимедийная презентация полностью соответствует содержанию доклада.

**«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** – работа исследовательского (практического) характера: работа соответствует заявленной теме, актуальность темы обоснована неубедительно, цель и задачи исследования сформулированы некорректно, объекты, предметы и методы исследования определены нечётко или нецелесообразно, поверхностный анализ литературных источников (менее шестнадцати), собственное практическое исследование частично соответствует индивидуальному заданию, выводы не полностью соответствуют цели, в оформлении работы допущены отступления от «Методическими рекомендациями по выполнению и защите выпускной квалификационной рабо-

ты для обучающихся», имеются замечания со стороны рецензента и (или) руководителя выпускной квалификационной работы. При публичном выступлении на защите студент непоследовательно излагает работу, затрудняется при ответах на вопросы членов экзаменационной комиссии, мультимедийная презентация частично отражает содержание доклада. Работа реферативного характера оценивается не выше «удовлетворительно».

**«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** – работа не соответствует заявленной теме, актуальность темы не обоснована, цель и задачи исследования сформулированы некорректно или не сформулированы, объекты, предметы и методы исследования определены нецелесообразно или не сформулированы, теоретическая часть представлена выписками из литературных источников, собственное практическое исследование не соответствует индивидуальному заданию, выводы не соответствуют цели, работа оформлена без учёта требований, изложенных в «Методическими рекомендациями по выполнению и защите выпускной квалификационной работы для обучающихся», имеются замечания со стороны рецензента и (или) руководителя выпускной квалификационной работы. При публичном выступлении на защите студент неконкретно и непоследовательно излагает работу, неправильно отвечает на вопросы членов экзаменационной комиссии, мультимедийная презентация не отражает содержания доклада.

Выпускнику, получившему оценку *«неудовлетворительно»* при защите выпускной квалификационной работы, выдается академическая справка установленного образца.

Отметка, полученная по результатам прохождения ДЭ учитывается при выставлении общей оценки по ВКР после защиты дипломной работы (дипломного проекта) в соответствии с Положением о проведении демонстрационного экзамена.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

##### **Общие требования к проведению ИА для лиц с ОВЗ**

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья итоговая аттестация проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников.

При проведении итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами экзаменационной комиссии);
- пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

##### **Дополнительные требования к проведению ИА для лиц с ОВЗ**

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

- а) для слепых:
  - задания для выполнения, а также инструкция о порядке итоговой аттестации оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;
- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;
- б) для слабовидящих:
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;
  - задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения аттестации оформляются увеличенным шрифтом;
- в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:
  - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - по их желанию экзамен может проводиться в письменной форме;
- г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
  - по их желанию экзамен может проводиться в устной форме.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала итоговой аттестации подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении итоговой аттестации.

## 5. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ И ПЕРЕДАЧИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Апелляция о нарушении порядка проведения итоговой аттестации подается непосредственно в день проведения итоговой аттестации.

Апелляция о несогласии с результатами итоговой аттестации подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов итоговой аттестации.

Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления.

Состав апелляционной комиссии утверждается образовательной организацией одновременно с утверждением состава экзаменационной комиссии.

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

Рассмотрение апелляции не является передачей итоговой аттестации.

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

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

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

В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата итоговой аттестации либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата итоговой аттестации. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов итоговой аттестации выпускника и выставления новых.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего

апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

## 6. Примерные темы выпускных квалификационных работ

1. Взаимодействие с потребителем как управленческая задача в гостиничном сервисе.
2. Информационное обеспечение деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
3. Новые технологии в индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия)
4. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия)
5. Основные направления совершенствования деятельности гостиниц (на примере конкретного предприятия)
6. Основные направления совершенствования деятельности курортных отелей (на примере конкретного предприятия)
7. Основные направления совершенствования деятельности мини-отелей (на примере конкретного предприятия)
8. Основные направления совершенствования деятельности хостелов (на примере конкретного предприятия)
9. Основные направления совершенствования деятельности СПА-отелей (на примере конкретного предприятия)
10. Проблема качества в практике гостиничного сервиса (на примере конкретного предприятия)
11. Совершенствование системы подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом.
12. Совершенствование технологий бронирования в гостинице (на примере конкретного предприятия)
13. Теории мотивации персонала и их применение в гостеприимстве (на примере конкретного предприятия)
14. Мотиваторы бронирования гостиничного продукта (на примере конкретного предприятия)
15. Совершенствование процесса бронирования на сайте гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
16. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретного предприятия)
17. Оптимизация системы взаимодействия с корпоративными клиентами гостиницы (на примере конкретного предприятия)
18. Оптимизация системы взаимодействия с VIP-клиентами гостиницы (на примере конкретного предприятия)
19. Организация бизнес-обслуживания в гостиницах (на примере конкретного предприятия)
20. Оценка эффективности гостиничного сервиса (на примере конкретного предприятия)
21. Формирование системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиницы (на примере конкретного предприятия)
22. Совершенствование гостиничного сервиса на основе достижений науки и техники (на примере конкретного предприятия)
23. Совершенствование работы службы приёма и размещения гостиницы (на примере

конкретного предприятия)
24. Совершенствование работы транспортной службы гостиницы (на примере конкретного предприятия)
25. Тенденции развития гостиничного сервиса в современном мире (на примере конкретного предприятия)
26. Технологии гостиничной анимации (на примере конкретного предприятия)
27. Управление персоналом в индустрии гостеприимства в условиях реорганизации бизнес-процессов (на примере конкретного предприятия)
28. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия)
29. Совершенствование технологий работы службы приёма и размещения гостиницы (на примере конкретного предприятия)
30. Совершенствование процесса хранения личных вещей гостя (на примере конкретного предприятия)
31. Игровые программы в организации отдыха гостей отеля (на примере конкретного предприятия)
32. Отдых и развлечения в гостиничном сервисе (на примере конкретного предприятия)
33. Совершенствование работы банкетной службы гостиницы (на примере конкретного предприятия)
34. Совершенствование работы хозяйственной службы гостиницы (на примере конкретного предприятия)
35. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах (на примере конкретного предприятия)
36. Совершенствование системы питания в гостинице (на примере конкретного предприятия)
37. Совершенствование технологий обслуживания инвалидов в гостинице (на примере конкретного предприятия)
38. Совершенствование технологий обслуживания иностранцев в гостинице (на примере конкретного предприятия)
39. Совершенствование технологий группового размещения и обслуживания в гостинице.
40. Совершенствование технологий обслуживания детей в гостинице (на примере конкретного предприятия)
41. Совершенствование технологий обслуживания людей пожилого возраста в гостинице (на примере конкретного предприятия)
42. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц (на примере конкретного предприятия)
43. Франчайзинг, его становление и совершенствование в гостеприимстве (на примере конкретного предприятия)
44. Совершенствование процесса взаимодействия между службами гостиницы (на примере конкретного предприятия)
45. Совершенствование технологии разрешения конфликтных ситуаций в гостинице (на примере конкретного предприятия)
46. Совершенствование работы службы продаж и маркетинга гостиницы (на примере конкретного предприятия)
47. Разработка маркетинговой программы гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
48. Новые технологии взаимодействия с клиентами на сайте гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
49. Совершенствование рекламной деятельности на предприятиях индустрии госте-



приимства (на примере конкретного предприятия)
50. Совершенствование техники продаж гостиничного продукта (на примере конкретного предприятия)
51. Гостиничный сервис в условиях глобализации (на примере конкретного предприятия)
52. Совершенствование модели воронки продаж гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
53. Индекс лояльности клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
54. Рекламная кампания гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
55. Рекламная политика гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
56. Перспективы развития отечественных гостиничных сетей
57. Разработка рекомендаций по развитию системы франчайзинга в индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия)
58. PR-деятельность гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
59. Процесс построения воронки продаж нового гостиничного продукта (на примере конкретного предприятия)
60. Лидогенерация на сайте гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)

## Календарный план выполнения ВКР

№ п/п	Наименование этапов	Срок выполнения ВКР
1.	Ознакомление с программой ИА	За 6 месяцев до начала ИА
2.	Закрепление за выпускниками тем ВКР, руководителей. Оформление приказа.	За 6 месяцев до начала ИА
3.	Выдача студентам индивидуальных заданий и составление графиков выполнения разделов ВКР	За 2 недели до производственной практики (преддипломной)
4.	Подбор, изучение и анализ литературы	4 недели с 20.04.2022 по 17.05.2022
5.	Сбор и обобщение практического материала	
6.	Проведение, собственных исследований и анализ полученных результатов	
7.	Разработка рекомендаций по результатам исследований	
8.	Приказ о допуске к ИА	17.05.2022
9.	Работа над разделами. Написание и оформление работы. Согласование с руководителем ВКР. Доработка в соответствии с замечаниями руководителя ВКР.	с 18.05.2022 по 14.06.2022
10.	Отзыв руководителя ВКР, нормоконтроль, антиплагиат	1 неделя до защиты ВКР
11.	Получение внешней рецензии, решение о допуске ВКР к защите	до 11.06.2022
12.	Оформление приказа о допуске к защите ВКР	14.06.2022
13.	Защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы)	15.06.2022 – 28.06.2022