

Департамент образования и науки города Москвы
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «ЮГО-ЗАПАД»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ ОК «Юго-Запад»

С.П. Мадилев

2020 года

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**
выпускников по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис
(базовая подготовка)

Москва
2020

Рассмотрена и одобрена на заседании
Педагогического совета
ТСП «Севастопольское»

Протокол № ____

от 21 декабря 2020 г.

Рассмотрена и одобрена
на заседании цикловой комиссии

Протокол № 6

от 21 декабря 2020 г.

Председатель цикловой комиссии

 А.А. Станков

СОГЛАСОВАНО

Председатель ГЭК

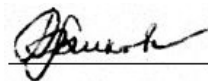
Директор гостиницы КП «ПИРС
«КРЫЛАТСКОЕ»



Н.А.Сладковская

«20» декабря 2020 года

Зам. директора по УВР



А.В. Сушкова

В соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании», государственная итоговая аттестация выпускников, завершающих обучение по программам среднего профессионального образования в образовательных учреждениях, является обязательной.

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»; Положением о проведении демонстрационного экзамена с учетом требований стандартов WorldSkills по образовательным программам среднего профессионального образования ГБПОУ ОК «Юго-Запад», Приказом от 27.10.2016 г. № 1118 «Об утверждении Положения о проведении демонстрационного экзамена с учетом требований стандартов WorldSkills в рамках государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

Настоящая Программа определяет совокупность требований к государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» на 2020-2021 учебный год.

1. Общие положения

1.1. Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества профессиональной подготовки выпускника по специальности *43.02.11 «Гостиничный сервис»* требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, а также определение соответствия результатов освоения образовательных программ среднего профессионального образования требованиям стандартов WorldSkills по компетенции *Предпринимательство*. ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

1.2. Государственная итоговая аттестация является частью оценки качества освоения программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности *43.02.11 «Гостиничный сервис»* и является обязательной процедурой для выпускников очной обучения, завершающих освоение программы подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования в ГБПОУ ОК «Юго-Запад».

1.3. К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав государственной итоговой аттестации, допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме освоение ППССЗ по специальности *43.02.11 «Гостиничный сервис»*.

1.4. Необходимым условием допуска к ГИА является представление документов, подтверждающих освоение выпускниками общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

1.5. Целью проведения демонстрационного экзамена является определение соответствия результатов освоения образовательных программ среднего профессионального образования (далее СПО) требованиям

стандартов WorldSkills и федеральных государственных образовательных стандартов СПО (далее – ФГОС СПО) по соответствующим компетенциям.

2. Условия проведения государственной итоговой аттестации

2.1. Вид государственной итоговой аттестации

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» обязательной частью государственной итоговой аттестации является выпускная квалификационная работа (далее по тексту – ВКР). Государственная итоговая аттестация включает два этапа:

- демонстрационный экзамен (ДЭ) по стандартам WorldSkills Russia по компетенции *Администрирование отеля*;

- защиту выпускной квалификационной работы (дипломной работы).

2.2. Объем времени на подготовку и проведение

В соответствии с рабочим учебным планом специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» объем времени на подготовку, проведение и проведение и защиты ВКР составляет 4 недели (с 18 мая 2021 г. по 14 июня 2021 г.)

2.3. Сроки проведения государственной итоговой аттестации

Сроки проведения аттестационных испытаний в соответствии с графиком проведения с 15 июня 2021 г. по 28 июня 2021 г. (ОФО)

Сроки проведения (ДЭ) по стандартам WorldSkills Russia проводится в соответствии утвержденным графиком Образовательного комплекса (возможны изменения согласно графика национального эксперта).

3. Подготовка к государственной итоговой аттестации

3.1 Тематика выпускной квалификационной работы должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость в прикладной отрасли; отвечать современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики.

3.2 Тематика ВКР разработана преподавателями в рамках профессиональных модулей ПМ.01, ПМ.02, ПМ.03, ПМ.04 и рассмотрена на заседании цикловой комиссией профессионального цикла специальностей СПО укрупненной группы 43.00.00 «Сервис и туризм». На окончательном этапе тематика ВКР утверждается директором после предварительного положительного заключения председателя ГЭК. (Приложение № 1)

3.3 Закрепление тем ВКР (с указанием руководителей, консультантов и сроков выполнения) за студентами, оформляется приказом директора техникума. Допускается повторение тем ВКР, но при условии разных проектируемых предприятий (организаций).

3.4 Выпускная квалификационная работа выполняется студентом по материалам, собранным им лично в период преддипломной практики и носит практико-ориентированный характер.

4. Руководство подготовкой и защитой ВКР

4.1. Назначение руководителей и консультантов по отдельным частям ВКР осуществляются приказом директора техникума. К каждому руководителю ВКР может быть одновременно прикреплено не более восьми выпускников.

4.2. В обязанности руководителя ВКР входят:

- разработка задания на подготовку ВКР;
- разработка совместно с обучающимися плана ВКР;
- оказание помощи обучающемуся в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения ВКР;
- консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР;

- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимых источников;
- контроль хода выполнения ВКР в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения руководителем и обучающимся хода работ;
- оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты ВКР;
- предоставление письменного отзыва на ВКР.

4.3. Задание для каждого обучающегося разрабатывается в соответствии с утвержденной темой.

Задание на ВКР рассматривается цикловыми комиссиями, подписывается руководителем ВКР и утверждается заместителем директора по направлению деятельности.

4.4. В отдельных случаях допускается выполнение ВКР группой обучающихся. При этом индивидуальные задания выдаются каждому обучающемуся.

4.5. Задание на ВКР выдается обучающемуся, не позднее, чем за две недели до начала производственной практики (преддипломной).

4.6. По завершении обучающимся подготовки ВКР руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает заместителю руководителя по направлению деятельности.

4.7. В отзыве руководителя ВКР указываются характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки, а также отношение обучающегося к выполнению ВКР, проявленные (не проявленные) им способности, оцениваются уровень освоения общих и профессиональных компетенций, знания, умения обучающегося, продемонстрированные им при выполнении ВКР, а также степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению. Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска ВКР к защите.

4.8. В обязанности консультанта ВКР входят:

- руководство разработкой индивидуального плана подготовки и выполнения ВКР в части содержания консультируемого вопроса;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы в части содержания консультируемого вопроса;
- контроль хода выполнения ВКР в части содержания консультируемого вопроса.

5. Рецензирование выпускных квалификационных работ

5.1. ВКР подлежат обязательному рецензированию.

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

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

5.4. 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.

5.5. Внесение изменений в ВКР после получения рецензии не допускается.

5.6. Образовательная организация после ознакомления с отзывом руководителя и рецензией решает вопрос о допуске обучающегося к защите и передает ВКР в ГЭК.

6. Защита выпускных квалификационных работ

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

6.2. На защиту ВКР отводится до одного академического часа на одного обучающегося. Процедура защиты включает доклад обучающегося (не более 10-15 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося. Предусмотрено выступление руководителя ВКР, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

6.3. Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения ВКР.

7. Принятие решений государственной экзаменационной комиссии

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

Оценка «отлично» - ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ИГА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием;
- изложение (доклад) поставленной задачи и способах ее решения в представленной на защите ВКР дано студентом грамотно, четко и аргументировано;
- все поставленные по тематике, данной ВКР вопросы даны исчерпывающие ответы. При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью; прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт.
- при защите студент демонстрирует знание проблемы, раскрывает пути решения поставленных задач, имеет свои суждения по различным аспектам представленной ВКР.

Оценка «хорошо» - ставится при соблюдении следующих условий:

- представленная на ИГА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием;

– изложение (доклад) поставленной задачи и способах ее решения в представленной на защите ВКР дано студентом грамотно, четко и аргументировано;

– на все поставленные по тематике, данной ВКР вопросы даны ответы. При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью; прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт.

– возможны некоторые упущения при ответах, однако основное содержание вопроса раскрыто полно.

Оценка «удовлетворительно» - ставится при соблюдении следующих условий:

– представленная на ИГА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием;

– доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути поставленной задачи и не отражает способов ее решения;

– на поставленные по тематике, данной ВКР вопросы даны неполные, слабо аргументированные ответы;

– не даны ответы на некоторые вопросы, требующие элементарных знаний учебных дисциплин;

– отказ от ответов демонстрирует неумение студента применять теоретические знания при решении производственных задач.

Оценка «неудовлетворительно» - ставится в том случае, если:

– представленная на ИГА ВКР выполнена в полном соответствии с заданием;

– доклад на тему представленной на защите ВКР не раскрывает сути поставленной задачи и не отражает способов ее решения;

– студент не понимает вопросов по тематике данной ВКР и не знает ответы на теоретические вопросы, требующие элементарных знаний учебных дисциплин;

– студент не способен пояснить основные положения ВКР, что указывает на несамостоятельное выполнение работы или результаты работы фальсифицированы.

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

7.3 Критериями оценки являются показатели: актуальность, логика работы, самостоятельность в работе, оформление работы, литература, защита работы. (Приложение № 2)

7.4 Результаты защиты ВКР обсуждаются на закрытом заседании ГЭК и оцениваются простым большинством голосов членов ГЭК, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов мнение председателя является решающим.

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

7.6. Обучающиеся, не прошедшие ГИА или получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, проходят ГИА не ранее чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые.

7.7 Для прохождения ГИА лицо, не прошедшее ГИА по неуважительной причине или получившее на ГИА неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательной организации на период времени, установленный образовательной организацией самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения ГИА соответствующей образовательной программы СПО.

8. Порядок организации и проведение демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills

8.1. Для организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills в Образовательном комплексе приказом директора создаётся рабочая группа.

8.2. Рабочая группа для организации и проведения демонстрационного экзамена разрабатывает пакет документов, включающий в себя: Техническое описание заданий для ДЭ; Инфраструктурные листы; Критерии оценки по отдельным компетенциям; Индивидуальный оценочный лист экзаменуемого; Шкалы приведения балловой системы к оценочной Протокол ГИА; Документацию по охране труда и технике безопасности

8.3. Для практических заданий демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills используется программа финальных соревнований WorldSkills Russia по компетенции Администрирование отеля за год, предшествующий проведению демонстрационного экзамена, доработанная в соответствии с требованиями ФГОС к результатам освоения ППССЗ.

8.4. В программу демонстрационного экзамена могут включаться как все модули, предусмотренные техническим описанием компетенции по регламенту WorldSkills Russia, так и только отдельные модули.

8.5. Демонстрационный экзамен проводится в лабораториях и мастерских колледжей.

8.6. Проведение демонстрационного экзамена планируется до даты проведения ГИА по специальности.

8.7. Все основные нормативные документы, касающиеся организации и проведения демонстрационного экзамена, размещаются в разделе WorldSkills на сайте Образовательного комплекса.

9. Оценка результатов и подведение итогов демонстрационного экзамена

9.1. Критерии оценки выполненного задания разрабатываются рабочей группой в соответствии с регламентом соревнований WorldSkills Russia, техническим описанием компетенции Администрирование отеля.

9.2. Выполнение заданий оценивается по балльной шкале от 0 до 100.

9.3. Оценку выполнения заданий осуществляет экспертная группа, состоящая из педагогических работников колледжей, имеющих опыт участия в соревнованиях WorldSkills в качестве экспертов или участников, результативный опыт подготовки студентов к соревнованиям WorldSkills и всероссийским соревнованиям по профессиям и специальностям. В экспертную группу включаются также представители работодателей и, по возможности, сертифицированные эксперты WSR.

9.4. Количество экспертов, участвующих в демонстрационном экзамене – не менее 5 человек.

9.5. Итоговый протокол и экзаменационная ведомость подписывается всеми членами экспертной группы.

9.6. По окончании демонстрационного экзамена все участвовавшие в нём выпускники получают сертификаты Образовательного комплекса с указанием набранных баллов.

9.7. Отчёт об итогах проведения демонстрационного экзамена сдаётся в учебную часть в 10-дневный срок после его завершения.

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

1. Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

2. При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной 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 государственной 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 государственной экзаменационной комиссии);

пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудиторию, 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).

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

11. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

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

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

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

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

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

4. Состав апелляционной комиссии утверждается директором ГБПОУ Образовательный комплекс «Юго-Запад».

5. Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников образовательной организации, не входящих в данный учебный год в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря. Председателем апелляционной комиссии является руководитель образовательной организации либо лицо, исполняющее в установленном порядке обязанности руководителя образовательной организации. Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

6. Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.

С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей).

Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

7. Рассмотрение апелляции не является пересдачей государственной итоговой аттестации.

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

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

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

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

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при сдаче государственного экзамена, секретарь государственной экзаменационной

комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, письменные ответы выпускника (при их наличии) и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена.

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

11. Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

12. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

13. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве образовательной организации.

12. Перечень документов для проведения ГИА

- ФГОС СПО по специальности *43.02.11 «Гостиничный сервис»*;
- Приказ о проведении Государственной итоговой аттестации в ГБПОУ ОК «Юго-Запад»;
- Приказ ДОГМ об утверждении председателей государственных экзаменационных комиссий;
- Приказ ГБПОУ ОК «Юго-Запад» о создании государственной экзаменационной комиссии для проведения ГИА выпускников;
- Приказ о допуске выпускников к ГИА;
- Приказ ГБПОУ ОК «Юго-Запад» о закреплении тем выпускных квалификационных работ, назначении руководителей и консультантов;
- Положение о государственной итоговой аттестации обучающихся ГБПОУ ОК «Юго-Запад»;
- Программа государственной итоговой аттестации по специальности *43.02.11 «Гостиничный сервис»*;
- Сводная ведомость итоговых оценок за полный срок обучения;
- Ведомость сдачи экзаменов (квалификационных) по профессиональным модулям (аттестационные листы);
- Протокол педагогического совета о допуске к выпускному квалификационному экзамену выпускников;
- Протокол ознакомления с программой ГИА, с подписями обучающихся;
- Письменные экзаменационные работы выпускников.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

1. Совершенствование организации службы питания в гостиницах.
2. Корпоративная культура гостинично-туристского комплекса: проблемы и рекомендации (на примере отеля).
3. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.
4. Роль организационной культуры в деятельности работников сферы обслуживания (на примере предприятий размещения).
5. Роль отдельных видов транспорта в перевозке туристов на разных направлениях: моделирование, анализ, предложения.
6. Формирование конкурентных преимуществ объектов на основе их ценности в социально-культурном сервисе и туризме на примере предприятий размещения.
7. Совершенствование управления в организации обслуживания в гостиницах.
8. Управление современными компьютерными технологиями в гостиничном сервисе.
9. Управление трудовой мотивацией работников гостиницы.
10. Управление качеством гостиничных услуг.
11. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
12. Пути совершенствования применения информационных технологий на предприятиях (организациях) размещения.
13. Внедрение информационных систем бронирования в индустрии социально-культурного сервиса и туризма.
14. Профессиональные качества работников сервисных служб (на примере...).
15. Современные технологии в гостиничном сервисе.
16. Перспективы развития средних и малых гостиниц (на примере.....).
17. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели.
18. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
19. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия гостиничного и ресторанного хозяйства.
20. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных (ресторанных) предприятиях.
21. Организация обслуживания гостей в гостиничных (ресторанных) предприятиях и ее совершенствование.

Критерии оценки ВКР

Критерии	показатели			
	Неудовлет.	Удовлетворител.	Хорошо	Отлично
Актуальность	Актуальность исследования специально автором не обосновывается Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью, (работа не зачтена – необходима доработка). Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием)	Актуальность либо вообще не сформулирована, сформулирована не в самых общих чертах – проблема не выявлена и, что самое главное, не аргументирована (не обоснована со ссылками на источники). Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе	Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования. Тема работы сформулирована более или менее точно (то есть отражает основные аспекты изучаемой темы).	Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.
Логика работы	Содержание и тема работы плохо согласуются между собой.	Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует – одно положение вытекает из другого.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы
Самостоятельность в работе	Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только	После каждой главы, параграфа автор работы делает	После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельны

	сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.) Научный руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, конспекты	формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.	выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.	е выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Из разговора с автором научный руководитель делает вывод о том, что студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР
Оформление работы	Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок.	Представленная ВКР имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок.	Соблюдены все правила оформления работы.
Литература	Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников	Изучено менее десяти источников. Автор слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг.	Изучено более десяти источников. Автор ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг	Количество источников более 20. Все они использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг

Защита работы	Автор совсем не ориентируется в терминологии работы.	Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов ГАК. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Автор показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своей работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.	Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).	Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).
----------------------	--	---	--	---

Требования к структуре выпускной аттестационной работы

ВКР может носить опытно-практический, опытно-экспериментальный, теоретический, проектный характер. Объем выпускной работы должен составлять не менее 40, но не более 60 страниц печатного текста.

В структуру дипломной работы входит:

- а) введение
- б) основная часть теоретическая часть - опытно-экспериментальная часть (практическая)
- в) заключение (рекомендации по использованию полученных результатов)
- г) список используемых источников
- д) приложения.

Во **введении** обосновывается актуальность и практическая значимость выбранной темы, формулируются цель и задачи.

При работе над **теоретической частью** определяются объект и предмет ВКР, круг рассматриваемых проблем. Проводится обзор используемых источников, обосновывается выбор применяемых методов, технологий и др.

Работа выпускника над **теоретической частью** позволяет руководителю оценить следующие общие компетенции:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Работа над **вторым разделом** должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций:

организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

- владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Заключение содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. В заключении подводятся итоги выполненного исследования в виде обобщения основных результатов;

- даются рекомендации по возможности применения полученных результатов на практике;

- приводятся предложения по повышению эффективности практического внедрения предложений на предприятии.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «ЮГО-ЗАПАД»

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель ТСП «Севастопольское»

(А.М.Щукин)

« ____ » _____ 20__ г.

**Выпускная квалификационная работа
(дипломный проект)**

Тема:

ВКР.00.00.00.01.00.00

Студент группы _____ « ____ » _____ 2017г.
№ группы _____ Ф.И.О. студента _____

(подпись студента)

Специальность: _____ 43.02.11 «Гостиничный сервис»
(шифр, название)

Руководитель _____ « ____ » _____ 20__ г.
подпись _____ Ф.И.О. _____

Председатель ЦК _____ « ____ » _____ 20__ г.
« _____ » _____ подпись _____ Ф.И.О. _____

20__

Департамент образования города Москвы

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «ЮГО-ЗАПАД»

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель ТСП «Севастопольское»

А.М.Щукин

Подпись

ФИО

« ____ » _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ

НА ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
РАБОТЫ

Студенту _____ Группы _____

Специальность _____

Тема: _____

Содержание

Введение

Раздел 1. Теоретическая часть

1.1.

1.2.

1.3.

Раздел 2. Практическая часть

2.1.

2.2.

2.3.

Заключение

Литература:

Руководитель ВКР

« ____ » _____ 2017 г.

Место работы и должность

Подпись руководителя

« ____ » _____ 20__ г.

Дата выдачи задания

« ____ » _____ 20__ г.

Срок сдачи выпускной
квалификационной работы

« ____ » _____ 20__ г.

Председатель ЦК «Сервис и
сфера услуг»

(Подпись, ФИО)

« ____ » _____ 20__ г.

Департамент образования города Москвы
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «ЮГО-ЗАПАД»

ОТЗЫВ

Руководителя о качестве дипломного проекта

Студент _____ Группа _____
(Фамилия, И., О.)

Специальность _____
(Шифр, наименование)

Тема _____

Оценка качества выполнения дипломного проекта:

1. Полнота раскрытия темы _____

2. Степень грамотности и связанности изложения материала _____

3. Степень самостоятельности при выполнении проекта _____

4. Характеристика теоретической и практической подготовки студента _____

5. Ритмичность выполнения проекта, соблюдение графика _____

6. Общая оценка дипломного проекта по пятибалльной системе _____

Руководитель _____
(ФИО)

Место работы и должность _____

Подпись руководителя _____

« _____ » _____ 20 _____ г.

РЕЦЕНЗИЯ
на выпускную квалификационную работу (дипломную работу)

Студент _____ Группа _____
(Фамилия, И., О.)

Специальность _____
(шифр, наименование)

Руководитель _____

Тема _____

1. Оценка полноты раскрытия темы _____

2. Оценка работы с точки зрения возможности практического использования её результатов

3. Оценка качества оформления выпускной квалификационной работы

4. Перечень положительных качеств выпускной квалификационной работы

5. Перечень основных недостатков работы

6. Общая оценка выпускной квалификационной работы по пятибалльной системе

Рецензент _____
(ФИО)

Место работы и должность _____

Подпись рецензента _____

М.П. « _____ » _____ 20__ г.