



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПОУ «СПК»
_____ Е.А. Выборных
«12» декабря 2022г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ
АТТЕСТАЦИИ**

Для студентов, обучающихся по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

(углубленная подготовка)

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

Сыктывкар ► 2023 ◀ ГПОУ «СПК»

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности

код	
43.02.14	Гостиничное дело

(основная профессиональная образовательная программа среднего
профессионального образования углубленной подготовки)

Разработчики

	Фамилия, имя, отчество	Квалификационная категория, ученая степень (при наличии)	Должность
1	Маджарова Светлана Анатольевна	Соответствие	Преподаватель, методист
2	Коваль Карина Сергеевна		Преподаватель, заведующий практикой

11 ноября 2022

СОГЛАСОВАНО С РАБОТОДАТЕЛЕМ

	Фамилия, имя, отчество	Должность	Место работы
1	Денисова Тамара Станиславовна	Генеральный директор	ООО «Отель «Авалон»

Работодатель

Т.С. Денисова

(подпись)

М.П.

12 декабря 2022

Утверждена

Педагогическим советом ГПОУ
«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»
Протокол № 7 от «12» декабря 2022 г.

Председатель Педагогического совета

Е.А. Выборных

Рассмотрена

Методическим советом ГПОУ
«Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»
Протокол № 1 от «07» ноября 2022 г.

Председатель Методического совета

А.В. Рожина

ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова», 2022

Содержание

	Содержание	3
1.	Общие положения	4
2.	Паспорт программы государственной итоговой аттестации по специальности <i>43.02.14. Гостиничное дело</i>	7
3.	Организация государственной итоговой аттестации по специальности <i>43.02.14. Гостиничное дело</i>	9
4.	Содержание государственной итоговой аттестации по специальности <i>43.02.14. Гостиничное дело</i>	11
4.1	Темы выпускных квалификационных (дипломных) работ	11
4.2	Содержание государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена	13
5.	Контроль и оценка результатов государственной итоговой аттестации по специальности <i>43.02.14. Гостиничное дело</i>	16
5.1	Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы	16
5.2	Критерии оценки государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена	18

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации (далее ГИА) по специальности **43.02.14. Гостиничное дело**.

Государственная итоговая аттестация по основной профессиональной образовательной программе СПО по специальности является обязательной процедурой и представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы.

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения:

- соответствия результатов освоения выпускниками основной профессиональной образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14. Гостиничное дело;
- степени готовности выпускников к самостоятельному осуществлению видов профессиональной деятельности в соответствии с требованиями требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.14. Гостиничное дело**.

Требования ФГОС СПО по специальности **43.02.14. Гостиничное дело** к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности **43.02.14. Гостиничное дело**

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
Профессиональные компетенции	
вид деятельности	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и

	размещения для поддержания требуемого уровня качества.
вид деятельности	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
вид деятельности	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
вид деятельности	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

Программа ГИА разработана в соответствии с:

- 1) Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации»;
- 2) Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный Приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 8 ноября 2021 года № 800 (ред. от 5 мая 2022 года № 311);
- 3) Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный Приказом Минобрнауки России от 14.06.2013 N 464 (ред. от 15.12.2014);
- 4) Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным Приказом Минобрнауки России от 09.12.2016. № 1552;
- 5) Методическими рекомендациями по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена (письмо Министерства образования и науки РФ от 20 июля 2015 № 06-846);
- 6) Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия, утвержденной Приказом Союза «Ворлдскиллс Россия» от 30 ноября 2016 г. № ПО/19;
- 7) Оценочные материалы для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс

Россия;

- 8) Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования в ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»;
- 9) Положением об организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы (проекта) по специальностям и профессиям среднего профессионального образования в ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова»;
- 10) Положением об организации и проведении демонстрационного экзамена в ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова».

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа государственной итоговой аттестации доводится до сведения студентов, не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

**2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Специальность (профессия)	Гостиничное дело
Квалификация	Специалист по гостеприимству
Формы государственной итоговой аттестации	выпускная квалификационная работа (дипломная работа, дипломный проект)
	государственный экзамен в форме демонстрационного экзамена
	защита выпускной квалификационной работы
Объем времени, отведенный на подготовку и проведение ГИА	6 недель
<i>из них</i>	
на подготовку к ГИА	4 недели 04.05.2023 - 17.05.2023 01.06.2023 - 14.06.2023
на организацию и проведение ГИА	2 недели 15.06.2023 - 28.06.2023
Документы для организации проведения ГИА	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14. <i>Гостиничное дело</i>
	Программа государственной итоговой аттестации
	Приказ директора государственного профессионального образовательного учреждения «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова» о допуске обучающихся к ГИА
	Приказ директора государственного профессионального образовательного учреждения «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова» об утверждении тем выпускных квалификационных работ и руководителей
	Приказ директора государственного профессионального образовательного учреждения «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова» о составе государственной экзаменационной комиссии, апелляционной комиссии.
	Документы, подтверждающие освоение обучающимися компетенций при изучении теоретического материала и прохождения практики по каждому из видов профессиональной деятельности (итоговые и сводные ведомости и т.п.).
	Зачетные книжки
	Протоколы ГИА
	Выпускные квалификационные работы в виде дипломной работы (дипломного проекта) с рецензиями и отзывами научных руководителей
	Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы (дипломного проекта);
	Критерии оценки государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена

Условия допуска к ГИА	К ГИА допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования
-----------------------	---

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

3.1. Любая из форм государственной итоговой аттестации проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава и сопровождается ведением протокола, установленного порядка. Ход заседания государственной экзаменационной комиссии протоколируется.

3.2. Организация защиты выпускных квалификационных работ:

3.2.1. Выпускная квалификационная работа (дипломная работа, дипломный проект) (далее - ВКР) – это итоговая аттестационная, самостоятельная учебно-исследовательская работа обучающегося, выполненная им на выпускном курсе, оформленная с соблюдением необходимых требований и представленная по окончании обучения к защите перед государственной экзаменационной комиссией.

3.2.2. На защиту ВКР отводится до 0,5 академического часа на одного студента.

Процедура защиты включает:

- Доклад (защитное слово) в сопровождении мультимедийной презентации (не более 5-7 минут).
- вопросы членов государственной экзаменационной комиссии;
- ответы на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии;
- представление отзыва научного руководителя и рецензии.

3.3. Организация государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена

3.3.1. Государственный экзамен в форме демонстрационного экзамена – вид аттестационного испытания при государственной итоговой аттестации по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования, которая предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения практических задач профессиональной деятельности в соответствии с лучшими мировыми и национальными практиками, реализуемая с учетом базовых принципов.

3.3.2. Государственный экзамен в форме демонстрационного экзамена проводится на базе Центров проведения демонстрационного экзамена (ЦПДЭ), аккредитованных союзом утвержденных союзом WorldSkills Russia.

3.3.3. Государственный экзамен в форме демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills организуется и проводится на основе Комплекта оценочной документации демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля».

3.3.4. Государственный экзамен в форме демонстрационного экзамена может проводиться в несколько потоков (дней). Продолжительность государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена определяется Комплектом оценочной документации.

3.3.5. Оценка за государственный экзамен в форме демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills определяется путем перевода полученных в процессе государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена баллов в оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в установленном порядке протоколов Союза WorldSkills Russia.

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

В случае проведения государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена оценка определяется путем перевода полученных баллов в процессе ДЭ в оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в установленном порядке протоколов Союза WorldSkills Russia.

Результаты победителей и призеров региональных, отборочных, национальных чемпионатов WorldSkills Russia «Молодые профессионалы» засчитываются в качестве оценки «отлично» по государственному экзамену в форме демонстрационного экзамена.

3.5. Решения государственных экзаменационных комиссий в отношении защиты выпускных квалификационных работ и государственного экзамена принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной комиссии является решающим. Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом.

3.6. Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из образовательной организации.

Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные ГПОУ «СГПК» сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

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

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в ГПОУ «СГПК» на период времени, установленный ГПОУ «СГПК» самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается ГПОУ «СГПК» не более двух раз.

3.8. 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 в соответствии с Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования в ГПОУ «Сыктывкарский гуманитарно-педагогический колледж имени И.А. Куратова».

**4. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

4.1. ТЕМЫ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

№	Наименование темы выпускной квалификационной работы	Наименование дисциплин и профессиональных модулей, отражаемых в работе
1.	Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы приема и размещения (на примере гостиницы «Сыктывкар» города Сыктывкара)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
2.	Разработка рекомендаций по повышению мотивации сотрудников в гостиничных предприятиях города Сыктывкара	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
3.	Подбор персонала в гостиничном бизнесе (на примере гостиничного комплекса «Сыктывкар» города Сыктывкара)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
4.	Дополнительные услуги гостиницы «Сыктывкар» города Сыктывкара для разных категорий гостей	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
5.	Разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостей в курортных отелях (на примере гостиничного комплекса «Имеретинский» города Сочи)	ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
6.	Конкурентоспособность гостиничного предприятия (на примере гостиницы «Домашний очаг» города Ухта)	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
7.	Информационные технологии в гостиничном бизнесе (на примере гостиничных предприятий города Сыктывкара)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
8.	Оценка качества обслуживания на предприятии общественного питания (на примере бара «Тарантино» города Сыктывкара)	ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
9.	Организация продаж гостиничного продукта (на примере отеля «Авалон» города Сыктывкара)	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
10.	Контроль качества работы персонала службы питания (на примере гостиницы «Сыктывкар» города Сыктывкара)	ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

11.	Оценка стандартов обслуживания VIP-гостей в гостиницах города Сыктывкара	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
12.	Услуги рум-сервиса в гостиничных предприятиях города Сыктывкара	ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
13.	Веб-сайт гостиницы как фактор повышения ее конкурентности на рынке гостиничных услуг	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
14.	Проект программы лояльности гостиничного предприятия	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
15.	Разработка рекомендаций по усовершенствованию прямых продаж	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
16.	Рекомендации по применению элементов национальной культуры в гостиничном предприятии	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

4.2. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА В ФОРМЕ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Содержание государственного экзамена в форме демонстрационного экзамена может ежегодно изменяться в соответствии с документацией, представленной на официальном сайте WorldSkills Russia – национальные проекты России.

**Задание для демонстрационного экзамена по комплексу оценочной
документации № 1.3 по компетенции по компетенции № 56 (WSI)/E57(WSE):**

«Администрирование отеля»

Продолжительность выполнения задания: 4 ч. 30 мин.

МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в Таблице

№ п/ п	Критерий	Модуль, в котором исполь- зуется критерий	Время на выпол- нение моду-ля	Провер- яемые разде- лы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объек- тивная	Об- щая
1	Выезд с брониро- ванием	Модуль А: Выезд с бронирован- ием	0:25:00	1,2,3,5,6, 8	2,10	8,50	10,60
2	Заселение walk-in	Модуль В: Заселение walk-in	0:15:00	1,2,3,4,6	2,40	6,10	8,50
3	Жалоба гостя требующая разъяснений	Модуль С: Жалоба	0:05:00	1,2,5,7	0,70	2,00	2,70
4	Туристская информаци- я	Модуль D: Туристская информация	0:05:00	1,2,5,7	2,00	1,30	3,30
5	Распреде- ление номерного фонда на выезд	Модуль Е: Задача на распредели- е номерного фонда	1:00:00	1,2,3	0,60	1,10	1,70
6	Расписание СПИР	Модуль F: Расписание СПИР	1:00:00	1	0,00	1,60	1,60
7	Расчёт КРІ	Модуль G: Расчёт КРІ	1:00:00	3	0,00	1,80	1,80
8	Анализ отчета ночного аудитора	Модуль Н: Анализ отчета ночного аудитора	0:40:00	1,2	1,10	2,00	3,10
Итого =					8,90	24,40	33,30

Модули с описанием работ

Экзаменационные задания по компетенции «Администрирование отеля» имеют 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 примерекоторого будет проходить экзамен – Отель Авалон 3*.

Моделируемый отель расположен в г. Сыктывкар. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле.

Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном сайте отеля www.avalonhotel.ru

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 аудит на основе выгрузки из АСУ отелем. Задание выполняется с использованием программ Microsoft или аналог

НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

- Сценарий для актёров, и письменные задания. Буден выслано автоматически в день ДЭ в электронный кабинет ГЭ ДЭ.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА
РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

5.1 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Критерии	Показатели			
	Оценки «2 - 5»			
	«неудовл.»	«удовлетв.»	«хорошо»	«отлично»
Актуальность	Актуальность исследования автором не обосновывается. Цель, задачи отсутствуют либо сформулированы не точно и не полностью, не согласуются с содержанием.	Актуальность не представлена либо представлена в общих чертах. Проблема не выявлена и не аргументирована, отсутствуют ссылки на источники. Цель, задачи, предмет, объект, методы сформулированы не четко.	Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не указанной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования.	Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.
Логика работы	Содержание и тема работы не согласуются.	Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы.	Содержание работы связано с темой, имеются незначительные отклонения. Логика изложения присутствует, одно положение вытекает из другого.	Содержание работы связано с темой. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы.
Сроки	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки).	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки).	Работа сдана в срок либо с опозданием в 2-3 дня.	Работа сдана с соблюдением всех сроков.
Самостоятельность в работе	Большая часть работы взята из одного источника либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст отсутствует либо присутствует только авторский текст. Научный руководитель не имеет представления о процессе написания работы, автор отказывается предоставить исходный материал.	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников.	После каждой главы, параграфа автор работы делает выводы. Выводы расплывчатые, не связаны с содержанием параграфа, главы. Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.	После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Студент свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР.

Оформление работы	Большое количество нарушений правил оформления и низкая культура ссылок.	Работа имеет отклонения в оформлении, не во всем соответствует предъявляемым требованиям	Есть незначительные недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок.	Соблюдены все правила оформления работы.
Литература	Автор не ориентируется в теме исследования, 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 не ориентируется в терминологии работы.	Автор владеет содержанием работы, но затрудняется в ответах на вопросы членов ГАК. Допускает неточности при толковании основных положений и результатов работы, показывает слабую ориентировку в понятиях, терминах, используемых в работе, не имеет собственной точки зрения.	Автор владеет содержанием работы, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал.	Автор 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.
Оценка работы	Студент обнаруживает непонимание содержательных основ исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью членов комиссии, практическая часть ВКР не выполнена.	Студент на низком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений выпускной работы, материал излагается не связно, практическая часть ВКР выполнена некачественно.	Студент на достаточно высоком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части композиционного решения.	Студент на высоком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть ВКР выполнена качественно и на высоком уровне.

5.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА В ФОРМЕ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Жалоба гостя	Обработка жалоб гостей	Общее время на выполнение модулей 12 мин.	1,2,5,7	1,8	1,8	3,6
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания		1,2,5	1,5	1,3	2,8
3	Экстраординарная ситуация	Экстраординарные ситуации		1,2,5,7	1,8	1,2	3
4	Проведение инструктажа-тренинга. Составление расписания для сотрудников СПиР. Анализ конфликтной ситуации с гостем	Координация работы сотрудников СПиР	2 ч. 30 мин. (60 мин. на задание)	1,2	3	9,8	12,8
Итого =					8,1	14,1	22,2