

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ И СЕРВИСА «СТИЛЬ»

СОГЛАСОВАНО:

ООО "ЕвроОтель"  
Исполнительный директор

Е.А. Гальвас

«10» сентября 2022 г.

Согласованно методическим советом

Протокол № 3 от 29.10.22



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАПОУ СО

К УИС "Стиль"

Е.В. Эльснер

«10» сентября 2022 г.

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ПРОГРАММЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ  
СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
43.02.11 «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»  
НА 2022-2023 УЧЕБНЫЙ ГОД**

программа подготовки специалистов среднего звена

квалификация: специалист в сфере гостеприимства

форма обучения: заочная

на базе среднего общего образования

срок обучения: 2 год 10 месяцев

базовая подготовка

Екатеринбург, 2022

**ООО «ЕвроОтель»**

г.Екатеринбург, Улица Радищева 33

Сайт <https://evrotel-tsentralnyiy.ruhotel.su>

**ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ  
НА ПРОГРАММУ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ  
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
43.02.11 «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»**

*квалификация:* менеджер

*форма обучения:* заочная

*на базе* среднего общего образования

*срок обучения:* 2 года 10 месяцев

базовая подготовка

Программа государственной итоговой аттестации по образовательной программе среднего профессионального образования подготовки по программе специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС» (далее - программа ГИА) разработана в ГАПОУ СО «Колледж управления и сервиса «Стиль».

Анализ структуры и содержания программы ГИА показал ее полноту и системность. Программа содержит 9 разделов, в т.ч. «Общие положения», «Требования к результатам освоения программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих», «Форма и вид государственной итоговой аттестации», «Сроки проведения ГИА», «Объем времени на подготовку и проведение ГИА», «Условия подготовки и процедура проведения», «Материально – техническое обеспечение процедуры ГИА», «Критерии уровня и качества подготовки выпускника», «Государственная экзаменационная комиссия», «Порядок подачи и рассмотрения апелляций». Программа имеет 6 приложения: «Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ», «Образец титульного листа выпускной квалификационной работы», «Образец индивидуального задания на выполнение выпускной квалификационной работы», «Образец плана-графика выполнения выпускной квалификационной работы», «Образец письменного отзыва руководителя на выпускную квалификационную работу», «Оценочный лист ВКР».

В программе определен вид ГИА - защита письменной квалификационной работы и защита практической квалификационной работы

или проведение демонстрационного экзамена, определенного объема времени достаточно для подготовки и проведения процедуры ГИА. Наличие описания условий подготовки и процедуры проведения, а также наличие критериев говорит об открытости и прозрачности процедуры ГИА.

Предлагаемая тематика дипломных работ отражает основные направления и задачи деятельности парикмахера, а также соответствует выполняемым функциям на конкретном рабочем месте предприятия независимо от его организационно-правовой формы.

Оценочный инструментарий, представленный в программе ГИА, позволит эксперту провести адекватную оценку специалиста. Критерии оценки достаточно понятны, оценочный лист прост и несложен в заполнении.

Вывод: разработанная программа ГИА позволяет выпускнику предъявить результаты освоения программы и эксперту адекватно их оценить

Исполнительный Директор



Е.А. Гальвас

## Общие положения

Программа итоговой государственной аттестации разработана в соответствии с требованиями, устанавливаемыми федеральным государственным образовательным стандартом подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 474, Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в ГАПОУ СО «Колледж управления и сервиса «Стиль».

Цель итоговой аттестации - определение соответствия уровня подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта в части государственных требований к минимуму содержания и уровню их подготовки с учетом дополнительных требований образовательного учреждения по специальности.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные учебным планом по основной профессиональной образовательной программе, и успешно прошедшие все промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Выпускнику, успешно прошедшему государственную итоговую аттестацию, присваивается квалификация «Специалист по гостеприимству» и выдается диплом о среднем профессиональном образовании.

При разработке программы государственной итоговой аттестации определены:

1. вид государственной итоговой аттестации;
2. форма проведения государственной итоговой аттестации;
3. объем времени, выделенного на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации;
4. сроки проведения государственной итоговой аттестации;
5. содержание фонда оценочных средств;
6. условия подготовки к государственной итоговой аттестации, процедура проведения государственной итоговой аттестации;
7. критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника.

Государственная итоговая аттестация выпускников не может быть заменена оценкой уровня их подготовки на основе текущего контроля успеваемости и результатов промежуточной аттестации.

# 1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

Перечень компетенций, определенных к оцениванию на государственной итоговой аттестации:

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.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам 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.

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.

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.

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.

## **2. ФОРМА И ВИД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

рТГосударственная итоговая аттестация по образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.13 43.02.11 «Гостиничный сервис» проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

Демонстрационный экзамен проводится по двум уровням:

- демонстрационный экзамен базового уровня проводится на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО;

- демонстрационный экзамен профильного уровня проводится по решению образовательной организации на основании заявлений выпускников на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО, с учетом положений стандартов федерального проекта «Молодые профессионалы», с учетом квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся (далее - организации-партнеры).

Обучающиеся по заявлению проходят процедуру независимой оценки квалификации (далее – НОК), которая имеет целью подтверждение соответствия квалификации соискателя положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Правовые и организационные основы НОК определены в Федеральном законе от 3 июля 2016 г. № 238-ФЗ. НОК состоит из теоретического и практического этапа, дни проведения каждого этапа согласуются дополнительно.

Дипломная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при решении конкретных задач, а также призвана обеспечивать наиболее глубокую и системную оценку готовности выпускников к самостоятельной профессиональной деятельности. Обязательное требование к дипломной работе - соответствие тематике содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

### **3. ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, СРОКИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» на проведение государственной итоговой аттестации отводится четыре недели, на подготовку дипломной работы – две недели.

Конкретные даты определяются графиком государственной итоговой аттестации

В период подготовки к государственной итоговой аттестации на консультации для каждого студента предусмотрено не более двух часов в неделю по графику, составленному руководителем выпускной квалификационной работы.

В соответствии с календарным учебным графиком на 2022/2023 учебный год государственная итоговая аттестация по специальности «Гостиничный сервис» проходит в период с \_\_\_ апреля по \_\_\_ июня 2023 г.:

- демонстрационный экзамен: \_\_\_\_\_ июня 2023 года;

- защита дипломной работы: \_\_\_\_\_ июня 2023 г.

## **4. УСЛОВИЯ ПОДГОТОВКИ И ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Программа государственной итоговой аттестации, включая вид аттестационных испытаний и содержание государственной итоговой аттестации, сроки, условия подготовки и проведения аттестационных испытаний, требования к дипломным работам, а также критерии оценивания результатов государственной итоговой аттестации доводятся до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

К государственной итоговой аттестации допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования. Допуск к государственной итоговой аттестации оформляется приказом директора колледжа на основании решения педагогического совета.

Расписание проведения государственной итоговой аттестации выпускников утверждается директором колледжа и доводится до сведения студентов.

### **4.1. Дипломная работы как форма государственной итоговой аттестации**



Дипломная работа – обязательный компонент итоговой государственной аттестации по образовательной программе среднего профессионального образования специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», дающий представление об уровне подготовленности выпускника к выполнению функциональных обязанностей специалиста по туризму, и выполняется в виде дипломной работы.

Дипломная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при решении конкретных задач, а также призвана обеспечивать наиболее глубокую и системную оценку готовности выпускников к самостоятельной профессиональной деятельности.

Тема дипломной работы соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования и должна отражать основные сферы и направления деятельности специалиста по туризму, а также выполняемые ими функции на предприятиях различных организационно-правовых форм.

Выполнение и защита дипломной работы является обязательным заключительным этапом обучения студента и имеет своей целью:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по специальности и применение этих знаний при решении конкретных практических задач;
- развитие навыков организации самостоятельной исследовательской деятельности и овладение методиками исследования, экспериментирования при решении разрабатываемых в дипломной работе проблем и вопросов;
- выявление степени профессиональной подготовленности выпускника для самостоятельной работы в условиях развития современного производства.

В ходе выполнения и представления результатов дипломной работы студент должен:

- показать способность и умение самостоятельно решать задачи профессиональной деятельности, проводить поиск, обработку и изложение информации, аргументировать и защищать свою точку зрения, опираясь на теоретические знания, практические навыки и сформированные общекультурные и профессиональные компетенции;
- показать достаточный уровень подготовки, соответствующей требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», способность и умения применять теоретические и практические знания при решении конкретных задач, стоящих перед специалистами в современных условиях;

- показать умения разрабатывать программу исследования, включающую формулировку проблемы, определение объекта, предмета, задач и методов исследования;
- показать способность к анализу источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- показать умения систематизировать и анализировать полученные данные;
- выделить элементы новизны по исследуемой проблеме;
- представлять результаты исследований, отвечать на вопросы, оперировать специальной терминологией.

В дипломной работе могут использоваться материалы исследований, отраженные в выполненных ранее студентом курсовых работах.

Необходимым условием допуска к государственной итоговой аттестации выпускников является представление документов, подтверждающих освоение студентами компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности (успешное освоение профессиональных модулей).

#### **4.2 Процедура подготовки дипломной работы**

Тематика дипломной работы соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования и должна отражать основные сферы и направления деятельности специалиста в сфере гостеприимства, а также выполняемые им функции на предприятиях различных организационно-правовых форм.

Защита дипломной работы является обязательным заключительным этапом обучения студента и имеет своей целью:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по специальности и применение этих знаний при решении конкретных практических задач;
- развитие навыков организации самостоятельной исследовательской деятельности и овладение методиками исследования, экспериментирования при решении разрабатываемых в дипломном проекте проблем и вопросов;
- выявление степени профессиональной подготовленности выпускника для самостоятельной работы в условиях развития сферы сервиса.

Темы дипломных работ определяются образовательной организацией, согласовываются с работодателем. Студенту предоставляется право выбора темы

дипломной работы из предложенного перечня тем. Выпускник имеет право предложить на согласование методическому объединению собственную тему дипломной работы с обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения (в том числе предварительно согласованную с работодателем). При этом тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки дипломной работы каждому студенту назначается руководитель и, при необходимости, консультанты. Закрепление за студентами тем дипломных работ, назначение руководителей оформляется приказом директора колледжа.

По утвержденным темам руководители дипломных работ разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента. Задания на дипломную работу выдаются студенту не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики.

Общее руководство и контроль над ходом выполнения дипломных работ осуществляют заведующий отделением, руководитель дипломной работы.

Основными функциями руководителя дипломной работы являются:

- разработка тем дипломных работ;
- разработка индивидуальных заданий;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения дипломной работы;
- подготовка письменного отзыва на дипломную работу.

По завершении студентом дипломной работы руководитель ее подписывает и с заданием, отзывом передает в учебную часть не позднее, чем за 7 дней до защиты.

Дипломные работы подлежат обязательному рецензированию. Содержание рецензии доводится до сведения студентов не позднее, чем за день до защиты дипломной работы. Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается. Во время защиты студент вправе согласиться или не согласиться с рецензией, обосновав свой выбор.

В целях определения соответствия результатов освоения студентами ППССЗ соответствующим требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией.

Государственная экзаменационная комиссия формируется из представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников, преподавателей колледжа, имеющих высшую или первую квалификационную категорию в составе:

- председателя;
- заместителя председателя;
- члены комиссии в соответствии с приказом (в том числе, представители работодателей);
- ответственный секретарь.

Выпускникам и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

На заседания государственной экзаменационной комиссии представляются следующие документы:

- Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности;
- программа государственной итоговой аттестации по специальности;
- приказ директора колледжа о допуске студентов к государственной итоговой аттестации;
- зачетные книжки студентов;
- выполненные дипломные работы с отзывом руководителя и рецензией;
- сведения об образовательных достижениях выпускников (сводные ведомости, протоколы об освоении профессиональных модулей);
- протоколы заседания государственной экзаменационной комиссии;
- факультативно выпускник может представить портфолио индивидуальных образовательных достижений: отчет о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов и т.п., творческие работы по профилю специальности, характеристики с мест прохождения практики и т.д.. Портфолио при проведении государственной итоговой аттестации оценивается дополнительными баллами.

Защита дипломных работ проводится в специально подготовленных аудиториях на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На защиту одной дипломной работы отводится до 20 минут. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии, и, как правило, включает доклад студента, чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии и ответы студента.

Результаты 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. При неявке на защиту до окончания работы государственной экзаменационной комиссией проставляется отметка «не явился» и секретарь доводит информацию до учебной части.

Решения государственных экзаменационных комиссий 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.

Все решения государственной экзаменационной комиссии оформляются протоколами.

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.

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 колледжем сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Лица, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые. Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в колледж до даты заседания педагогического совета по допуску к государственной итоговой аттестации в текущем учебном году, включающей в себя подготовку и (или) защиту дипломной работы. Дата начала ГИА по соответствующей образовательной программе среднего

профессионального образования устанавливается в соответствии с календарным учебным графиком на текущий учебный год.

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

#### **4.3 Условия подготовки и процедура проведения защиты дипломной работы**

Общее руководство и контроль над ходом выполнения дипломных работ осуществляют заместитель директора по учебной работе, заведующий отделением.

По утвержденным темам руководители дипломных работ разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента. Задания на дипломную работу выдаются студенту не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики.

Общее руководство и контроль над ходом выполнения дипломных работ осуществляют заместитель директора по учебной работе, заведующий отделением.

Основными функциями руководителя дипломной работы являются:

- разработка тем дипломных работ;
- разработка индивидуальных заданий;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения дипломной работы;
- подготовка письменного отзыва на дипломную работу.

Защита дипломных работ проводится в специально подготовленных аудиториях на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На заседания государственной экзаменационной комиссии представляются:

- Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности;
- программа государственной итоговой аттестации по специальности;
- приказ директора колледжа о допуске студентов к государственной итоговой аттестации;
- зачетные книжки студентов;
- выполненные выпускные квалификационные работы с отзывом руководителя и рецензией;
- сведения об успеваемости студентов по учебным дисциплинам, профессиональным модулям, преддипломной практике в соответствии с учебным планом по специальности;

- могут быть представлены: отчеты о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческие работы по специальности/профессии, характеристики с мест прохождения преддипломной практики;

- оценочный лист члена государственной экзаменационной комиссии;

- протоколы заседания государственной экзаменационной комиссии.

На защиту одной дипломной работы отводится до 20 минут. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии, и, как правило, включает доклад студента (не более 10 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии и ответы студента.

#### **4.4 Требования к дипломным работам**

Дипломная работа выполняется в соответствии с утвержденной темой, с индивидуальным заданием на выполнение дипломной работы (Приложение 5) и с заданием на преддипломную практику (Приложение 6). Темы дипломных работ являются примерными и уточняются при согласовании с научным руководителем (Приложение 1).

Объем дипломной работы должен составлять не менее 40 страниц и не более 60 страниц печатного текста формата А-4 (без учета приложений). Структура дипломной работы:

- титульный лист (Приложение 4);

- содержание;

- введение;

- основная часть (2-3 главы);

- заключение;

- библиографический список;

- приложения.

Содержание должно иметь перечень глав и разделов, подразделов, которые нумеруются арабскими цифрами и имеют наименования.

Введение дипломной работы должно содержать обоснование актуальности выбранной темы, цели и задачи исследования, описание объекта и предмета исследования, краткий обзор содержания по главам. К написанию введения и заключения целесообразно приступить после изложения основной части работы. Объем введения составляет в среднем 1,5-2 страницы.

В основной части дипломной работы выполняются все задания, предусмотренные к данной теме в соответствии с индивидуальным заданием на выполнение выпускной квалификационной работы. В этой части работы наряду с логическим раскрытием теоретических положений выпускник использует информацию, иллюстрирующую практическое состояние дел по разрешению рассматриваемого вопроса. Аргументировано обосновывает основные положения, поэтапно раскрывает формы внедрения предложений по исследуемой теме, указывает используемые методики, инструментарий. Представляет в развернутом виде полученные в ходе исследования результаты, комментирует их, делает на их основе соответствующие выводы. Основная часть логически делится на теоретическую и проектную или исследовательскую.

В заключении излагаются итоги работы, выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов.

В библиографический список включаются все источники, которыми пользовался студент в процессе написания работы по алфавитному порядку (не менее 20). В первой части указывают нормативные документы (законы, стандарты, правила и т.д.), в конце списка перечисляют электронные ресурсы.

В тексте работы ссылки на источники информации оформляются постранично.

Для подкрепления отдельных положений в работе могут быть приведены копии документов, иллюстрации и др., выносимые в приложение к работе. Все приложения начинаются с нового листа с надписи в верхнем правом углу «Приложение» и имеют тематические заглавия, характеризующие их содержание.

Параметры страницы: Поля: верхнее, нижнее – 2 см., правое – 1,5 см, левое – 3 см. Шрифт: Times New Roman, кегль 14. Интервал полуторный. Абзацный отступ 1,25. Выравнивание текста – по ширине. Исключить переносы в словах. Таблицы, рисунки, фото в основной текст добавляются в текстовом редакторе Microsoft Word. Нумерация страниц (за исключением титульного листа) в нижнем правом углу страницы.

При наличии в дипломной работе более одного рисунка, таблицы, приложения их нумеруют последовательно арабскими цифрами (таблицы и рисунки отдельно), они должны иметь наименование и на них должны быть ссылки в тексте. Иллюстрации и таблицы рекомендуется располагать по тексту (после ссылки и возможно ближе к ней).

#### **4.5 Критерии оценки дипломной работы**

Критериями оценки результата образования являются признаки проявления конкретных функций и умений, входящих в состав профессиональных и общих



компетенций по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Признаки определены преподавателями специальных дисциплин на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта СПО.

Компетенции оцениваются членами государственной аттестационной комиссии по факту проявления признаков при защите дипломной работы. Каждый признак проявления компетенций оценивается количеством баллов:

0 - признак не проявляется;

1 - признак проявляется.

Каждый член государственной аттестационной комиссии заполняет лист оценки защита выпускной квалификационной работы. Результаты защиты заносятся в сводную ведомость.

Полученное выпускниками количество баллов переводится в оценку согласно рейтинговой шкале, состоящей из количественной и дескриптивной оценки, приведенной в оценочном листе эксперта. Итоговая оценка защиты выпускной квалификационной работы производится в пятибалльной системе:

100-88% - «отлично»;

87-76% - «хорошо»;

75-56% - «удовлетворительно»;

55% и менее – «неудовлетворительно».

## Перечень примерных тем дипломных работ

№	Темы ВКР	Наименование профессиональных модулей, отражаемых в работе
1.	Анализ применения системы «Eco-friendly» на гостиничном предприятии	ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2.	Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования с корпоративными гостями в отеле ...	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
3.	Анализ прямых и непрямых каналов бронирования в гостинице ....	ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
4.	Анализ существующих пакетных предложений, поощрительных программ и программ лояльности в отеле ...	ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
5.	Анализ технологий обслуживания гостей в период проживания в отеле ...	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
6.	Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг в гостинице...	ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
7.	Повышение качества и культуры обслуживания в сфере сервиса как факторы конкурентоспособности предприятия.	ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
8.	Совершенствование технологии работы с жалобами гостей в гостиничных предприятиях	ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
9.	Совершенствование работы службы организации мероприятий в гостиницах	ПМ04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
10.	Разработка предложений по совершенствованию дополнительных услуг на основе анализа деятельности гостиницы .....	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
11.	Совершенствование организации работы банкетной службы в гостиницах Екатеринбурга	ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

12.	Разработка программы лояльностей в отеле	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
13.	Разработка и организация мероприятий по совершенствованию коммуникативного взаимодействия портье с VIP-гостями на примере...	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
14.	Анализ применения коммуникативных тактик в процессе решения спорных и конфликтных ситуаций на примере...	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
15.	Анализ организации контроля деятельности сотрудников службы отеля	ПМ 06 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям, служащих «Агент по закупкам», ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям, служащих «Горничная»
16.	Совершенствования процесса взаимодействия служб отеля	ПМ 06 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям, служащих «Агент по закупкам», ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям, служащих «Горничная»
17.	Анализ материальных ресурсов рабочего места служб отеля	ПМ 06 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям, служащих «Агент по закупкам», ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям, служащих «Горничная» ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
18.	Анализ корпоративных стандартов обслуживания сотрудников службы обслуживания отеля	ПМ 06 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям, служащих «Агент по закупкам», ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,

		<p>должностям, служащих «Горничная»</p> <p>ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p> <p>ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>
19.	Анализ межкультурной коммуникации для организации эффективного общения с иностранными гостями на примере...	<p>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;</p> <p>ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>
20.	Повышение качества работы службы телефонных операторов через создание системы обучения на примере...	<p>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;</p> <p>ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>
21.	Анализ представления гостиничных услуг отеля в соц. сетях на примере отеля	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
22.	Формирование положительного имиджа отеля в социальных сетях на примере .....	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
23.	Анализ опыта применения мобильных приложений в гостиничном бизнесе на примере отеля...	ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
24.	Анализ и определение потенциала развития гостиниц в малых городах России на примере отеля .....	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
25.	Анализ экстерьера и интерьера гостиничного предприятия как фактора качества обслуживания	ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
26.	Анализ применения программы «Тайный гость» как инструмента повышения качества обслуживания	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
27.	Анализ каналов продаж гостиничных услуг	ПМ04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
28.	Анализ и разработка системы мотивации персонала в отеле « »	ПМ04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

**Образец заявления на закрепление темы дипломной работы**

Директору ГАПОУ СО

«Колледж управления и сервиса «Стиль»

Эльснер Е.В.

студента (ки) группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(ФИО)

**Заявление**

Прошу закрепить за мной следующую тему дипломной работы:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(рабочее полное название темы)

Руководитель дипломной работы \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(личная подпись студента)

Мобильный телефон студента, e-mail

_____
_____

Руководитель \_\_\_\_\_

(личная подпись)

И.О.Фамилия

\_\_\_\_\_

(дата)

Директор \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(личная подпись)

Е.В. Эльснер

И.О. Фамилия

\_\_\_\_\_

(дата)

## Образец графика выполнения дипломной работы

## ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

ФИО студента \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

№	Этапы работы	Сроки	Отметка о выполнении, подпись руководителя
1.	Выбор темы, консультация у научного руководителя по вопросам структуры, содержания, методики и сроков выполнения выпускной квалификационной работы		
2.	Определение цели, задач, объекта и предмета исследования, формирование списка источников		
3.	Представление на проверку научному руководителю теоретической части работы (главы I)		
4.	Представление на проверку научному руководителю практической части работы (главы II)		
5.	Представление на проверку научному руководителю предварительного варианта выпускной квалификационной работы после устранения отмеченных научным руководителем замечаний в главах I и II		
6.	Литературное и редакционно-техническое оформление текста		
7.	Представление на проверку научному руководителю завершённой дипломной работы с внесенными исправлениями		
8.	Подготовка защитного слова и презентации для защиты дипломной работы		
9.	Предварительная защита		
10.	Доработка, устранение отмеченных руководителем и на предварительной защите недостатков		
11.	Окончательный просмотр работы руководителем, принятие решения о допуске её к защите		
12.	Ознакомление с отзывом и рецензией		
13.	Защита дипломной работы		

--	--	--	--

Подпись студента, дата \_\_\_\_\_

**Образец индивидуального задания на выполнение дипломной работы**

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Свердловской области

«Колледж управления и сервиса «Стиль»

Отделение сервиса и туризма

Образовательная программа 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**ЗАДАНИЕ  
НА ВЫПОЛНЕНИЕ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ**

На тему \_\_\_\_\_

Студенту группы \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_

Тема утверждена приказом директора ГАПОУ СО КУ и С «Стиль» № \_\_\_\_\_ от  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 201 г.

Срок выполнения работы с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Исходные данные \_\_\_\_\_

Содержание пояснительной записки (перечень вопросов для разработки):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата выдачи задания «\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Руководитель \_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка)

Задание принял для выполнения \_\_\_\_\_

(подпись)



**Образец индивидуального задания на преддипломную практику**

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области

«Колледж управления и сервиса «Стиль»

Отделение сервиса и туризма

Образовательная программа 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**ЗАДАНИЕ  
НА ПРЕДДИПЛОМНУЮ ПРАКТИКУ**

На тему \_\_\_\_\_

Студенту группы \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_

Тема утверждена приказом директора ГАПОУ СО КУиС «Стиль» № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Срок выполнения работы с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Исходные данные \_\_\_\_\_

Содержание пояснительной записки (перечень вопросов для разработки):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата выдачи задания «\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Руководитель \_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка)

Задание принял для выполнения \_\_\_\_\_

(подпись)

Образец письменного отзыва руководителя на дипломную работу

**ОТЗЫВ<sup>1</sup>**

**руководителя на дипломную работу**

\_\_\_\_\_ (наименование темы)  
 студента группы \_\_\_\_\_ колледжа ГАПОУ СПО СО КУ и С «Стиль»

\_\_\_\_\_ (ФИО)  
 Дипломная работа состоит из введения, \_\_\_\_\_ глав, заключения, библиографического списка, \_\_\_\_\_ приложений. Общий объем работы \_\_\_\_\_ страниц. Работа иллюстрирована \_\_\_\_\_ рисунками. Список используемой литературы включает \_\_\_\_\_ источников.

Соответствие \_\_\_\_\_ дипломной \_\_\_\_\_ работы заданию \_\_\_\_\_ (соответствует, не соответствует, частично соответствует)

и по объему \_\_\_\_\_ (соответствует, не соответствует, частично соответствует)

Студент \_\_\_\_\_ (своевременно выполнял, частично нарушал, постоянно нарушал)

график выполнения дипломной работы.

За время обучения и написания дипломной работы студент проявил следующие качества \_\_\_\_\_

В работе применял следующие методы исследования \_\_\_\_\_

Замечания и рекомендации \_\_\_\_\_

Рекомендую допустить студента \_\_\_\_\_ (ФИО)

к защите дипломной работы.

Дипломная работа заслуживает оценку \_\_\_\_\_

Руководитель: \_\_\_\_\_ (ФИО)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись)

<sup>1</sup> В отзыве рекомендуется отразить следующие вопросы:

1. Краткий перечень основных вопросов, рассмотренных в работе, с указанием степени глубины изложения в соответствии с требованиями «Задания». Целесообразно указать соотношения в объемах отдельных разделов (глав) работы и степень их значимости.
2. Характеристику работы с точки зрения ее актуальности и реальности внедрения в производство. Следует отметить, является ли тема частью разработок средства размещения.
3. Основные достоинства работы с указанием степени самостоятельности студента в принятии отдельных решений.
4. Характеристику научно-нормативной базы исследования.
5. Характеристику подготовленности студента к самостоятельной исследовательской работе.
6. Основные недостатки работы и/или наличие в работе проблемного материала.
7. Оценку работы студента в период выполнения работы.
8. Качество оформления материалов исследования.
9. Заключение о возможности присвоения студенту квалификации в соответствии с квалификационной характеристикой. Общая оценка работы.

## Образец рецензии на дипломную работу

Рецензия<sup>2</sup>

## на дипломную работу

\_\_\_\_\_ (наименование темы)  
 студента группы \_\_\_\_\_ колледжа ГАПОУ СПО СО КУ и С «Стиль»

\_\_\_\_\_ (ФИО)  
 Соответствие \_\_\_\_\_ дипломной \_\_\_\_\_ работы  
 заданию \_\_\_\_\_ (соответствует, не соответствует, частично соответствует)  
 Актуальность темы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Положительные стороны дипломной работы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Недостатки и слабые стороны дипломной работы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Реализация поставленных задач \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Оформление \_\_\_\_\_  
 Рецензент: \_\_\_\_\_  
 Место работы \_\_\_\_\_  
 Должность \_\_\_\_\_  
 Дипломная работа заслуживает оценку \_\_\_\_\_ и ее автор заслуживает  
 присвоения квалификации \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_  
 (подпись)

М.П.

<sup>2</sup> В рецензии необходимо отразить следующие вопросы:

1. Заключение о степени соответствия выполненной работы сформулированной цели и задачам.
2. Актуальность темы.
3. Существо и новизна результатов.
4. Достоверность полученных результатов, их теоретическое и практическое значение.
5. Степень законченности исследования и перспективы дальнейших исследований, а также рекомендации по внедрению, публикациям.
6. Профессиональный уровень выполнения и качество оформления ВКР по разделам:
  - широта обобщения литературы по теме, в том числе современной;
  - теоретический уровень расчетов, моделей, обоснование эксперимента;
  - соответствие выбранных методов поставленной задаче, объем и уровень эксперимента;
  - глубина обсуждения результатов, правильность принятых решений;
  - лаконизм и содержательность выводов по работе;
  - научный стиль изложения, грамотность, аккуратность оформления работы;
  - оформление рисунков, таблиц и другого иллюстративного материала в соответствии с действующими стандартами;
  - правильность цитирования литературы.
7. Заключение о возможности присвоения квалификации с обоснованием оценки.

В конце рецензии необходимо указать свое место работы, должность, подпись, инициалы, фамилию. Подпись на отзыве должна быть заверена печатью организации, в которой работает рецензент