

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

ОБСУЖДЕНО  
на заседании  
Педагогического совета  
Протокол № 2  
от «15» декабря 2022 года




**ПРОГРАММА**  
**государственной итоговой аттестации выпускников**  
**программы подготовки специалистов среднего звена**  
**по специальности среднего профессионального образования**  
**43.02.11 Гостиничный сервис**

Иркутск  
2022

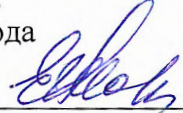
СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР

ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

 /Тюменцева Н.Л./

«15» декабря 2022 года

Председатель ГЭК:  /Ершова Г.Н./

«15» декабря 2022 года

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**Разработчик:**

Смирнова А.Ю. – преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Общие положения.....	4
2. Организационные указания.....	4
3. Назначение и цель дипломной работы.....	6
4. Структура и объем дипломной работы.....	6
5. Рецензирование дипломной работы.....	8
6. Организация защиты дипломной работы.....	9
7. Критерии оценки.....	10
8. Порядок подачи и рассмотрения апелляций.....	15
9. Особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов .....	16
10. Хранение дипломных работ.....	18
11. Приложения.....	19

## **1 Общие положения**

1.1 Программа государственной итоговой аттестации (далее ГИА) выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработана в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис от 07 мая 2014 г. № 475 (далее - ФГОС СПО);
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 г. № 800 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Методическими рекомендациями по организации выполнения и защиты дипломного проекта в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена (письмо Министерства образования и науки РФ от 20.07.2015 г. № 06-846 «О Методических рекомендациях по организации учебного процесса и выполнению дипломного проекта в сфере СПО»).

1.2 ГИА выпускников является завершающей частью обучения по программе подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.3 Данная программа определяет совокупность требований к организации и проведению ГИА выпускников по указанной специальности.

1.4 В программе ГИА определены:

- форма и вид ГИА;
- объем времени на подготовку и проведение ГИА;
- сроки проведения ГИА;
- условия подготовки и процедура проведения ГИА;
- критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника.

## **2 Организационные указания**

2.1 ГИА является одним из разделов ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. В соответствии с п.8:6 ФГОС СПО ГИА включает в себя подготовку и защиту дипломного проекта - дипломной работы (далее ДР).

2.2 К ГИА допускаются студенты, не имеющие академических задолженностей и в полном объеме выполнившие учебный план (индивидуальный учебный план) по осваиваемой ППССЗ.

2.3 В соответствии с ФГОС СПО в результате освоения ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки) выпускник должен обладать:

- общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

- профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

**ВПД 1. Бронирование гостиничных услуг.**

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

**ВПД 2. Прием, размещение и выписка гостей.**

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**ВПД 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.**

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

**ВПД 4. Продажи гостиничного продукта.**

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

**ВПД 5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.**

2.4 Программа ГИА, требования к ДР, а также критерии оценки знаний доводятся до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

2.5 ГИА выпускников проводится в сроки, предусмотренные учебным планом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

### **Распределение бюджета времени государственной итоговой аттестации**

<b>Этапы государственной итоговой аттестации</b>	<b>Количество недель</b>	<b>Срок проведения</b>
1. Выполнение ДР	4	19.05.2023-15.06.2023
2. Защита ДР	2	16.06.2023-30.06.2023
Всего	6	

### **3 Назначение и цель дипломной работы**

3.1 ДР направлена на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. ДР предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником работы, демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

### **4 Структура и объем дипломной работы**

4.1 Обязательным требованием для ДР является соответствие ее тематики содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Темы ДР должны иметь практико-ориентированный характер, разработаны с учетом видов профессиональной деятельности, соответствующих квалификации «Менеджер» выпускников по ППСЗ специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (ПРИЛОЖЕНИЕ А).

Студенту предоставляется право выбора темы ДР, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности её разработки для практического применения.

4.2 При определении темы ДР следует учитывать, что её содержание может основываться на обобщении результатов выполненной ранее студентом курсовой работы в соответствии с учебным планом специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля идеи и выводы которой реализуются на более высоком теоретическом и практическом уровне. Курсовая работа может быть использована в качестве составной части (раздела) ДР.

4.3 Для подготовки ДР выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

4.4 Закрепление за выпускниками тем ДР, назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом по Колледжу.

4.6 Основными функциями руководителя ДР являются:

- разработка индивидуальных заданий;
- разработка совместно со студентами плана ДР;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения ДР;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимых источников;
- контроль за ходом выполнения и оформления ДР;
- консультирование в подготовке презентации и доклада для защиты ДР;
- подготовка отзыва на ДР (ПРИЛОЖЕНИЕ Д).

4.7 Руководители ДР разрабатывают индивидуальные задания с учетом требований к уровню подготовки выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в соответствии с тематикой ДР (ПРИЛОЖЕНИЕ В).

В отдельных случаях допускается выполнение ДР группой студентов. При этом индивидуальные задания выдаются каждому студенту.

Индивидуальные задания на ДР подписываются руководителем ДР и утверждаются заместителем директора по учебной работе.

4.8 Выдача индивидуальных заданий на выполнение ДР сопровождается консультацией, в ходе которой разъясняются назначение, цели и задачи, структура, объем работы, принципы разработки и требования к оформлению, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей ДР.

4.9 Консультирование со студентами проводится по расписанию, в соответствии с индивидуальным планом выпускника по подготовке ДР.

4.10 В процессе подготовки ДР выпускники используют методические рекомендации по подготовке и защите ДР для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Оформление дипломной работы выполняется соответственно нормам ЕСТД и ЕСКД, ГОСТ 7.32.-2017 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления, ГОСТ 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание», ГОСТ Р 7.82-2001 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.82.-2000 «Библиографическая запись. Заголовки».

4.11. В ДР должны содержаться следующие структурные части в порядке их следования:

- титульный лист (ПРИЛОЖЕНИЕ Б);
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников (нормативно-правовые акты, учебники, учебные пособия);
- приложения;
- CD-диск.

Отзыв руководителя и рецензия вкладываются в ДР. Объем ДР составляет 30 - 50 страниц (без приложений).



## Примерный график выполнения ДР

№ п/п	Наименование этапа	Период исполнения
1	Выбор темы и подача заявления	16.12.2022-30.12.2022
2	Подбор литературы и ее изучение по теме ДР	16.01.2023-31.01.2023
3	Составление плана ДР и согласование его с руководителем	01.02.2023-28.02.2023
4	Разработка и представление на проверку введения	01.03.2023-17.03.2023
5	Разработка и представление на проверку первого раздела	20.03.2023-19.04.2023
6	Разработка и представление на проверку второго раздела с учётом материала, полученного на производственной (преддипломной) практике, заключение	20.04.2023-17.05.2023
7	Оформление отзыва руководителя ДР	17.05.2023-23.05.2023
8	Нормоконтроль	24.05.2023-09.06.2023
9	Внешнее рецензирование ДР	
10	Предоставление ДР заместителю директора по учебной работе	09.06.2023-15.06.2023
11	Защита ДР	16.06.2023 -30.06.2023

### 5 Рецензирование ДР

5.1 ДР подлежат обязательному рецензированию.

5.2 Внешнее рецензирование ДР проводится с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника. Выполненные ДР рецензируются руководящими педагогическими работниками образовательных учреждений различных типов и видов, реализующие образовательные программы, или представителями предприятий, организаций – социальных партнеров.

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

5.4 Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии ДР заявленной теме и заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела ДР;
- оценку степени разработки поставленных вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы;
- оценку ДР (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).

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

5.6 Внесение изменений в ДР после получения рецензии не допускается.

5.7 По завершении ДР студентом, руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает заместителю директора по учебной работе, после ознакомления с отзывом руководителя и рецензией решает вопрос о допуске студента к защите и передает ДР в Государственную экзаменационную комиссию (далее ГЭК).



## 6 Организация защиты дипломной работы

6.1 Расписание проведения защиты ДР утверждается директором Колледжа и доводится до всех членов ГЭК и выпускников не позднее, чем за две недели до защиты ДР.

6.2 На заседания ГЭК представляются следующие документы:

- ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- программа ГИА по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- приказ о допуске выпускников к ГИА;
- приказ об утверждении тем и руководителей ДР выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
- приказ о составе ГЭК для проведения ГИА;
- сведения об успеваемости студентов (итоговая ведомость);
- зачетные книжки студентов;
- книга протоколов заседаний ГЭК.

6.3 Защита ДР проходит на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третьей её состава.

На защиту ДР отводится до одного академического часа на одного студента. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами ГЭК и, как правило, включает:

- доклад выпускника (не более 10 – 15 минут);
- чтение отзыва и рецензии;
- вопросы членов ГЭК;
- ответы студента на заданные вопросы.

Может быть предусмотрено выступление руководителя ДР, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

Во время защиты студент использует компьютерную презентацию, иллюстрирующую основные положения ДР.

Студентам и лицам, привлекаемым к ГИА, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

6.4 При определении оценки по защите ДР учитываются:

- качество устного доклада выпускника,
- свободное владение материалом ДР,
- глубина и точность ответов на вопросы,
- отзыв руководителя и рецензия.

6.5 Результаты защиты ДР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день, после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК.

6.6 Решение ГЭК о присвоении выпускникам соответствующей квалификации по специальности принимается на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим.

6.7 Лицам, не проходившим ГИА по уважительной причине, предоставляется возможность пройти ГИА без отчисления из Колледжа.

Дополнительные заседания ГЭК организуются в установленные Колледжем сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим ГИА по уважительной причине.

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

Для прохождения ГИА лицо, не прошедшее ГИА по неуважительной причине или получившее на ГИА неудовлетворительную оценку, восстанавливается в Колледже на период времени, предусмотренный календарным учебным графиком для прохождения ГИА ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается не более двух раз.

6.9 Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК (в случае отсутствия председателя - его заместителем) и секретарем ГЭК и хранится в архиве Колледжа.

В протоколе записываются: итоговая оценка ДР, присуждение квалификации и особые мнения членов ГЭК.

6.10 Решение ГЭК о присвоении квалификации выпускникам, прошедшим государственную итоговую аттестацию и выдаче диплома о среднем профессиональном образовании, подтверждается приказом по Колледжу.

## 7 Критерии оценки

7.1 При защите ДР (дипломной работы) оценивается:

- содержание ДР;
- оформление ДР;
- защита ДР;
- ответы на вопросы членов ГЭК.

7.2 Защита ДР оценивается положительно, если выпускник:

- обосновал актуальность темы ДР;
- правильно сформулировал цель, задачи и практическую значимость ДР;
- привлек достаточное количество источников, глубоко проанализировал их и умело использовал для раскрытия темы;
- проявил самостоятельность и творческий подход к решению практических задач;
- сделал соответствующие обобщения и выводы;
- оформил ДР в соответствии с установленными требованиями.

7.3 Результаты защиты ДР фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из:

- 10 баллов (50% от общей оценки) оценка за содержание ДР;
- 4 балла (20% оценки) за оформление ДР;
- 2 балла (10% оценки) за защиту ДР;
- 4 балла (20% оценки) за ответы на вопросы членов ГЭК.

Описание показателей, критериев, шкалы оценивания компетенций содержания и защиты ДР приведены в таблицах 1, 2, 3. Результаты защиты ДР заносятся членами ГЭК в лист экзаменатора (ПРИЛОЖЕНИЕ Е).

При обсуждении результатов защиты по каждому студенту заслушивается мнение всех членов ГЭК, коллегиально определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка.

После окончания защиты ДР заполненные и подписанные членами ГЭК листы экзаменатора сдаются секретарю государственной экзаменационной комиссии.

**Таблица 1 - Описание показателей, критериев, шкалы оценивания компетенций, выполнения и защиты дипломной работы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

Код(ы) компетенции (ий)	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Максимальный балл	Примечание
ОК 1 – ОК 9 ПК 1.1 – 1.3 ПК 2.1 – 2.6 ПК 3.1 – 3.4 ПК 4.1 – 4.4	Содержание ДР	Соответствие структуры и содержания работы требованиям ФГОС СПО и методических рекомендаций	1	
		Актуальность, полнота раскрытия темы	1	
		Глубина анализа источников по теме исследования	1	
		Соответствие результатов ДР поставленным целям и задачам	1	
		Исследовательский характер работы	1	
		Практическая направленность работы	1	
		Самостоятельность подхода в раскрытии темы, наличие собственной точки зрения	1	
		Соответствие современным законодательно-нормативным актам	1	
		Показатели оценки деятельности гостиничного предприятия	1	
		Обоснованность выводов	1	
				<i>max 10</i>
ОК 1 – ОК 9 ПК 1.1 – 1.3 ПК 2.1 – 2.6 ПК 3.1 – 3.4 ПК 4.1 – 4.4	Оформление ДР	Соответствие оформления работы требованиям методических рекомендаций	1	
		Соответствие объема работы требованиям Программы ГИА	1	
		В тексте работы имеются ссылки на использованные источники	1	
		Список использованных источников актуален и оформлен в соответствии с требованиями методических рекомендаций	1	
				<i>max 4</i>
ОК 1 – ОК 9 ПК 1.1 – 1.3 ПК 2.1 – 2.6 ПК 3.1 – 3.4 ПК 4.1 – 4.4	Защита ДР (содержание доклада и оформление презентации)	Полнота и соответствие содержания презентации содержанию ДР	1	
		Грамотность речи и правильность использования профессиональной терминологии	1	
				<i>max 2</i>
ОК 1 – ОК 9 ПК 1.1 – 1.3 ПК 2.1 – 2.6 ПК 3.1 – 3.4 ПК 4.1 – 4.4	Ответы на дополнительные вопросы	Полнота, точность, аргументированность ответов	4*	
				<i>max 4</i>
<i>Общее количество баллов</i>				<i>max 20</i>

0 баллов – показатель отсутствует, 1 балл – показатель выражен

\*- в случае полного раскрытия темы ДР в докладе обучающегося члены ГЭК могут дополнительные вопросы не задавать, увеличив оценку компетенций до 4 баллов.

**Таблица 2 - Шкала оценивания результатов защиты дипломной работы**

Баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций	Критерии оценки содержания и защиты дипломной работы
18 – 20	отлично	высокий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доклад структурирован, раскрывает причины выбора темы и ее актуальность, цель, задачи, предмет, объект исследования, логику получения каждого вывода;</li> <li>- в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику;</li> <li>- ДР выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии с методическими рекомендациями;</li> <li>- представленные показатели оценки деятельности гостиничного предприятия в практической части полностью соответствует содержанию ДР и докладу;</li> <li>- умение применять знания по оценке конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг в практической части ДР;</li> <li>- правильное изложение сути проведенного исследования и его результатов в области гостиничной индустрии полностью соответствует содержанию ДР и докладу;</li> <li>- прочное усвоение основных элементов методики и организации учета номерного фонда в практической части дипломной работы;</li> <li>- ответы на вопросы членов ГЭК показывают глубокое знание исследуемой проблемы, подкрепляются ссылками на соответствующие литературные источники, выводами и показателями оценки деятельности гостиничного предприятия из ДР, демонстрируют самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом.</li> </ul> <p><i>ДР имеет положительный отзыв руководителя и рецензента.</i></p>
14 – 17	хорошо	продвинутый	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доклад структурирован, допускаются одна-две неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, но эти неточности устраняются при ответах на дополнительные уточняющие вопросы;</li> <li>- в заключительной части нечетко сформулированы перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы;</li> <li>- ДР выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии с методическими рекомендациями;</li> <li>- представленные показатели оценки деятельности гостиничного предприятия в практической части соответствует содержанию ДР и докладу;</li> <li>- демонстрирует знания по оценке конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг в практической части ДР;</li> <li>- правильное изложение сути проведенного исследования и его результатов в области гостиничной индустрии соответствует содержанию ДР и докладу;</li> <li>- усвоение основных элементов методики и организации учета номерного фонда в практической части дипломной работы;</li> <li>- ответы на вопросы членов ГЭК показывают хорошее владение материалом, подкрепляются выводами и показателями оценки деятельности гостиничного предприятия из ДР, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом.</li> </ul> <p><i>ДР имеет положительный отзыв руководителя и рецензента.</i></p>
10 – 13	удовлетворительно	достаточный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доклад структурирован, допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, но эти неточности устраняются в ответах на дополнительные вопросы;</li> <li>- в заключительной части слабо показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ДР выполнена в соответствии с целевой установкой, но не в полной мере отвечает предъявляемым требованиям;</li> <li>- представленные показатели оценки деятельности гостиничного предприятия в практической части частично соответствует содержанию ДР и докладу;</li> <li>- изложение сути проведенного исследования и его результатов в области гостиничной индустрии частично соответствует содержанию ДР и докладу;</li> <li>- усвоение отдельных элементов методики и организации учета номерного фонда в практической части дипломной работы;</li> <li>- ответы на вопросы членов ГЭК носят недостаточно полный и аргументированный характер, не раскрывают до конца сущности вопроса, слабо подкрепляются выводами из ДР, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом;</li> </ul> <p><b><i>В отзыве руководителя ДР и рецензента указываются замечания и недостатки, которые не позволили студенту полно раскрыть тему.</i></b></p>
9 и менее	неудовлетворительно	недостаточный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доклад недостаточно структурирован, допускаются существенные неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, эти неточности не устраняются в ответах на дополнительные вопросы;</li> <li>- ДР выполнена с нарушением целевой установки и не отвечает предъявляемым требованиям;</li> <li>- в оформлении имеются отступления от требований, предъявляемых к ней;</li> <li>- изложение сути проведенного исследования и его результатов в области гостиничной индустрии не соответствует содержанию ДР и докладу;</li> <li>- ответы на вопросы членов ГЭК носят неполный характер, не раскрывают сущности вопроса, не подкрепляются выводами из ДР, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом.</li> </ul> <p><b><i>В отзыве руководителя на ДР и рецензента имеются существенные замечания.</i></b></p>



**Таблица 3 - Шкала оценивания уровня сформированности компетенций, проявленных выпускником в процессе защиты ДР в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 475, учебным планом специальности**

Критерии	Уровень сформированности компетенций			
	высокий	продвинутый	достаточный	недостаточный
<b>ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>				
Понимание сущности и социальной значимости специальности и характер проявления интереса к ней	Компетенции сформированы.	Компетенции сформированы.	Компетенции сформированы.	Компетенции не сформированы.
Умения самостоятельной организации и аргументации собственной деятельности, принятия на себя ответственности за принимаемые решения	Владеет устойчивыми навыками коммуникативного общения и самоорганизации.  Демонстрирует высокий уровень владения навыками принятия самостоятельных решений и готовности нести за них ответственность.	Владеет достаточными навыками коммуникативного общения и самоорганизации.  Демонстрирует достаточный уровень владения навыками принятия самостоятельных решений и готовности нести за них ответственность.	Владеет слабо выраженными навыками коммуникативного общения и самоорганизации.  Демонстрирует низкий уровень владения навыками принятия самостоятельных решений и готовности нести за них ответственность.	Владеет фрагментарными навыками коммуникативного общения и самоорганизации.  Демонстрирует отсутствие владения навыками принятия самостоятельных решений и готовности нести за них ответственность.
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>				
Знание программного материала	Компетенции сформированы.	Компетенции сформированы.	Компетенции сформированы.	Компетенции не сформированы.
Умение использовать основные знания в профессиональной деятельности	Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.	Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности и устойчивости практического навыка.	Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности и практического навыка.	Демонстрируется отсутствие самостоятельности и практического навыка.
Владение навыками использования основных знаний и умений в профессиональной деятельности	Проявляет высокий интерес к избранной специальности и профессиональному самообразованию.	Проявляет достаточный интерес к избранной специальности и профессиональному самообразованию.	Проявляет низкий интерес к избранной специальности и профессиональному самообразованию.	Проявляет отсутствие интереса к избранной специальности и профессиональному самообразованию.
Владение навыками взаимодействия с руководителями ДР и преподавателями в целях успешного выполнения ДР и её защиты.				

## 8 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

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

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

Апелляция о нарушении порядка проведения ГИА подается непосредственно в день проведения ГИА.

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

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

8.4 Состав апелляционной комиссии утверждается Колледжем одновременно с утверждением состава ГЭК.

8.5 Апелляционная комиссия состоит из председателя апелляционной комиссии, не менее пяти членов апелляционной комиссии и секретаря апелляционной комиссии из числа педагогических работников Колледжа, не входящих в данном учебном году в состав ГЭК. Председателем апелляционной комиссии может быть назначено лицо из числа руководителей или заместителей руководителей Колледжа, представителей организаций-партнеров или их объединений, включая экспертов, при условии, что направление деятельности данных представителей соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, при условии, что такое лицо не входит в состав ГЭК.

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

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК.

По решению председателя апелляционной комиссии заседание апелляционной комиссии может пройти с применением средств видео, конференц-связи, а равно посредством предоставления письменных пояснений по поставленным апелляционной комиссией вопросам.

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.

8.7 Рассмотрение апелляции не является передачей ГИА.

8.8 При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения ГИА 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 ГИА выпускника не подтвердились и/или не повлияли на результат ГИА;



- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения ГИА выпускника подтвердились и повлияли на результат ГИА.

В последнем случае результат проведения ГИА подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти ГИА в дополнительные сроки, установленные Колледжем без отчисления такого выпускника из Колледжа в срок не более четырех месяцев после подачи апелляции.

В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при защите ДР, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию дипломную работу, протокол заседания ГЭК.

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

8.10 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 в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

8.11 Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

8.12 Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем (заместителем председателя) и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве образовательной организации.

## **9 Особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов**

9.1 Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов проводится ГИА с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

9.2. При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение ГИА для выпускников с ограниченными возможностями здоровья, выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении ГИА;
- присутствие в аудитории ассистента, оказывающих выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами ГЭК, членами экспертной группы);

– пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;

– обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

9.3 Дополнительно при проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья, выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов:

а) для слепых:

– задания для выполнения, а также инструкция о порядке ГИА, комплект оценочной документации, оформляются рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

– выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

– обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

– выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

– задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

д) также для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов создаются иные специальные условия проведения ГИА в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии (далее - ПМПК), справкой, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы.

9.4. Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА подают в Колледж письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА с приложением копии рекомендаций ПМПК, а дети-инвалиды, инвалиды - оригинала или заверенной копии справки, а также копии рекомендаций ПМПК при наличии.

## **10 Хранение выпускных квалификационных работ**

10.1 Выполненные ДР хранятся после их защиты в Колледже. Срок хранения - в течение пяти лет после выпуска студентов.

10.2 По истечении указанного срока вопрос о дальнейшем хранении решается организуемой по приказу директора Колледжа комиссией, которая представляет предложения о списании ДР. Списание ДР оформляется соответствующим актом.

10.3 Лучшие ДР, представляющие учебно-методическую ценность, могут быть использованы в качестве учебных пособий в кабинетах Колледжа.


10.4 По запросу предприятия, учреждения, организации директор Колледжа имеет право разрешить снимать копии ДР выпускников.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР

ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и  
права»

 Н.Л. Тюменцева  
«15» декабря 2022 года

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ  
ДИПЛОМНЫХ РАБОТ  
по специальности среднего профессионального образования  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(базовой подготовки)**

<b><i>Профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг</i></b>	
Тема 1.	Организация бронирования гостиничных услуг в современных условиях
Тема 2.	Роль службы бронирования в достижении стабильности и конкурентоспособности гостиничного предприятия
Тема 3.	Применение ресурсов Интернет в процессе бронирования гостиничных услуг
Тема 4.	Основные аспекты бронирования гостиничных услуг
<b><i>Профессиональный модуль ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей</i></b>	
Тема 5.	Развитие малых гостиничных предприятий в современных условиях на примере гостиниц Иркутской области
Тема 6.	Использование информационных и телекоммуникационных технологий в гостиницах
Тема 7.	Организация работы службы приема и размещения в гостинице
Тема 8.	Организация приема и размещения туристских групп в гостиничных предприятиях
<b><i>Профессиональный модуль ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</i></b>	
Тема 9.	Повышение качества предоставления гостиничных услуг
Тема 10.	Дополнительные услуги как составляющая гостиничного предприятия
Тема 11.	Оценка соответствия гостиничного предприятия установленным стандартам
Тема 12.	Стратегия развития ресторана как подразделения гостиницы в современных условиях
Тема 13.	Разработка программы предоставления дополнительных услуг в гостинице с учётом потребностей туристов
Тема 14.	Внедрение стандартов сервиса на примере службы питания отеля
Тема 15.	Обеспечение безопасности проживания в гостинице
Тема 16.	Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы гостиниц
Тема 17.	Особенности организации и современные тенденции в сфере дополнитель-

	ных услуг в гостинице
Тема 18.	Технология оказания дополнительных услуг на примере гостиниц города Иркутска
Тема 19.	Взаимодействие малых гостиниц с предприятиями общественного питания.
Тема 20.	Организация работы службы питания гостиничного предприятия
Тема 21.	Программы повышения качества гостиничного обслуживания
<b><i>Профессиональный модуль ПМ.04 Продажи гостиничного продукта</i></b>	
Тема 22.	Рекламные материалы как средство дальнейшего продвижения гостиничного предприятия
Тема 23.	Системы повышения квалификации персонала в гостинице
Тема 24.	Фирменный стиль гостиничного предприятия как элемент привлекательности гостиницы на потребительском рынке
Тема 25.	Организация PR-деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства
Тема 26.	Исследование имиджа предприятия (на примере гостиницы, ресторана)
Тема 27.	Формирование уникального предложения на примере предприятия гостиничного бизнеса
Тема 28.	Формирование конкурентных преимуществ гостиничного предприятия
Тема 29.	Исследование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства и путей их совершенствования
Тема 30.	Особенности комплекса маркетинга гостиничного предприятия
Тема 31.	Исследование основных тенденций развития маркетинговой стратегии гостиничных предприятий
Тема 32.	Повышение качества обслуживания в курортных гостиницах
Тема 33.	Исследование инновационных методов продвижения бренда в отрасли гостеприимства
Тема 34.	Повышение конкурентоспособности гостиничной услуги путем оказания эксклюзивных дополнительных услуг
Тема 35.	Организация продаж гостиничных пакетов.
Тема 36.	Технология и организация обслуживания туристов в апартаменте.
Тема 37.	Методы продвижения гостиничного продукта на примере гостиницы «Дельта»
Тема 38.	Влияние имиджа гостиницы на ее конкурентоспособность.
Тема 39.	Разработка программ лояльности клиентов на примере отеля «Ибис».
Тема 40.	Особенности мотивации персонала в гостиничном бизнесе.
Тема 41.	Особенности пакета услуг гостиничного предприятия.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

### ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Тема: « \_\_\_\_\_ »

Студент группы 9ГС- 20 \_\_\_\_\_

ФИО

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Руководитель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

подпись

ФИО

Допустить к защите:

Заместитель директора по УР \_\_\_\_\_ /Н.Л. Тюменцева/

Оценка \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Председатель Государственной  
экзаменационной комиссии \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Иркутск  
2023



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

УТВЕРЖДАЮ:  
Заместитель директора по УР  
ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса  
и права»  
\_\_\_\_\_ Н.Л. Тюменцева

### Задание на дипломную работу

Студент ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права» \_\_\_\_\_

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

1. Тема дипломной работы \_\_\_\_\_

утверждена приказом по ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права» от «\_\_\_» \_\_\_\_\_  
20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

2. Срок сдачи дипломной работы – «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

3. Руководитель дипломной работы \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность)

4. Краткая характеристика основного содержания дипломной работы

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

5. Перечень графического материала (таблицы, схемы, графики, презентации и др.)  
(при наличии): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Календарный план выполнения и представления ДР:

№ п/п	Основные разделы дипломной работы	Срок выполнения ДР	
		по плану	фактически

Задание выдал: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

Руководитель дипломной работы \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись)

Задание получил: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись)



## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### РЕЦЕНЗИЯ на дипломную работу

Тема: \_\_\_\_\_

Автор работы: \_\_\_\_\_

Группа: \_\_\_\_\_

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Рецензент (Ф.И.О., должность): \_\_\_\_\_

1. Соответствие темы задания его содержанию

\_\_\_\_\_

2. Логичность содержания работы, полнота раскрытия темы

\_\_\_\_\_

3. Соответствие материала современному уровню (наличие и степень разработки новых вопросов; оригинальность решений, предложений) \_\_\_\_\_

4. Соответствие дипломной работы квалификационным требованиям

\_\_\_\_\_

5. Осуществление студентом самостоятельного решения поставленных задач

\_\_\_\_\_

6. Теоретическая и практическая значимость выполненной работы

\_\_\_\_\_

7. Соблюдение специальной терминологии, грамотность изложения

\_\_\_\_\_

8. Использование нормативно-справочной документации

\_\_\_\_\_

9. Основные достоинства дипломной работы

\_\_\_\_\_

10. Недостатки дипломной работы \_\_\_\_\_

11. Предложения и рекомендации по использованию выполненной работы

\_\_\_\_\_

Оценка: Работа заслуживает положительной (высокой положительной) оценки

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023г. Подпись рецензента \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

### ОТЗЫВ на дипломную работу

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Группа: \_\_\_\_\_

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

1. Тема:

\_\_\_\_\_

2. Отношение студента к работе: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Качество дипломной работы:

а) Соответствие выполненной работы заданию, полнота исполнения

\_\_\_\_\_

б) Качество теоретической части \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

в) Качество практической части \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Грамотность составления и оформления дипломной работы

\_\_\_\_\_

5. Вывод о возможности (невозможности) допуска ДР к защите \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Фамилия, имя, отчество руководителя

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023г.

Подпись руководителя \_\_\_\_\_



11.	Макарова Полина Владимировна	86-20									
12.	Менщикова Екатерина Алексеевна	49-21									
13.	Петчинова Людмила Алексеевна	74-20									
14.	Самойлова Ольга Евгеньевна	03-20									
15.	Симашко Анастасия Денисовна	63-20									
16.	Томерхонова Элина Иннокентьевна	38-21									
17.	Тоц Алина Даврановна	47-21									
18.	Трошина Дарья Александровна	90-19									
19.	Шабалина Наталья Антоновна	10-20									
20.	Шантанов Валерий Николаевич	133-20									
21.	Шерстюков Андрей Сергеевич	14-20									

---

Подпись, расшифровка подписи члена государственной экзаменационной комиссии

<sup>1</sup>Уровень сформированности компетенций определяются оценками: высокий, продвинутый, достаточный, недостаточный.