

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборцова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.04.2023 20:58:23
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

СОГЛАСОВАНО
на заседании педагогического совета
протокол от 09.11.2022 № 2

УТВЕРЖДАЮ
Проректор ФГБОУ ВО «ПВГУС»

Н.А. Крюкова
« 09 » 11 2022 г.



ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация выпускника:
менеджер

год выпуска 2023

Программа государственной итоговой разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475

Составитель:

Емелина И.А., руководитель образовательной
программы по специальности
43.02.11 «Гостиничный сервис»

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии
Протокол от 20.10.2022 г. №2
Председатель ПЦК Емелина И.А., преподаватель колледжа

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа
протокол от 09.11.2022 № 2
Председатель педагогического совета Старкова А.П., директор колледжа

Согласовано:

Председатель экзаменационной комиссии по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»,
генеральный директор ООО «Отель-Эксперт» И.В. Фан-Юнг

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
3. ФОРМА, ОБЪЕМ И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА	7
4. ТРЕБОВАНИЯ К ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ	7
4.1 Общие положения	7
4.2 Требования к теме дипломной работы	7
5. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ГИА	8
5.1 Процедуры подготовки и защиты дипломной работы	8
6. ОЦЕНИВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ГИА	13
6.1 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе защиты дипломной работы	13
6.2 Описание показателей и критериев оценки результатов защиты дипломной работы, оценивания компетенций	14
6.3 Шкала оценивания уровня освоения компетенций в ходе защиты дипломной работы	24
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГИА	25
7.1 Перечень учебной литературы	25
7.2 Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы	28
7.3 Программное обеспечение	28
8. НЕОБХОДИМАЯ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРОВЕДЕНИЯ ГИА	28
9. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ, ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ И ИНВАЛИДОВ	29
10. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ	29
ПРИЛОЖЕНИЯ	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы.

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

Итоговая аттестация, завершающая освоение имеющей государственную аккредитацию основной образовательной программы, является государственной итоговой аттестацией (далее - ГИА). ГИА проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта 43.02.11 «Гостиничный сервис».

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план.

1.2. Программа государственной итоговой аттестации 43.02.11 «Гостиничный сервис» разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475;

- Приказ Министерства просвещения РФ от 8.11.2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (далее – Порядок);

- Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н) (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 22.09.2017 № 48310);

- Профессиональный стандарт «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 657н) (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 22.09.2017 № 48308).

1.3. Студентам и лицам, привлекаемым к проведению ГИА, запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

1.4. Лица, осваивающие образовательную программу среднего профессионального образования в форме самообразования либо обучавшиеся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе среднего профессионального образования, вправе пройти экстерном ГИА в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по имеющей государственную аккредитацию образовательной программе среднего профессионального образования, в соответствии с локальным нормативным актом образовательной организации.

1.5. Выпускникам, не прошедшим ГИА по уважительной причине, в том числе не явившимся для прохождения ГИА по уважительной причине (далее - выпускники, не прошедшие ГИА по уважительной причине), предоставляется возможность пройти ГИА без отчисления из университета.

1.6. Выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине, в том числе не явившиеся для прохождения ГИА без уважительных причин (далее - выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине) и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, могут быть допущены образовательной организацией для повторного участия в ГИА не более двух раз.

1.7. Выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине, и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, отчисляются из университета и проходят ГИА не ранее чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые.

1.8. Для прохождения ГИА выпускники, не прошедшие ГИА по неуважительной причине, и выпускники, получившие на ГИА неудовлетворительные результаты,

восстанавливаются в университете на период времени, установленный университетом самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения ГИА соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Выпускник, освоивший образовательную программу по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», должен быть готов к выполнению **основных видов деятельности**, предусмотренных ФГОС СПО, в соответствии с квалификацией специалиста среднего звена "менеджер":

- Бронирование гостиничных услуг;
- Прием, размещение и выписка гостей;
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- Продажи гостиничного продукта.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими **общими компетенциями** (далее - ОК):

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.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими **профессиональными компетенциями** (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

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.

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.

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.

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

Итоговые результаты освоения образовательной программы соответствуют требованиям следующих профессиональных стандартов:

Характеристика трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации обобщенных трудовых функций (ОТФ), на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа
33.022 Работник по приему и размещению гостей	ОТФ С. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен, уровень квалификации - 3	С/01.3 Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения С/02.3 Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен
	ОТФ D. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен, уровень квалификации - 3	D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
33.021 «Горничная»	ОТФ А. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения, уровень квалификации - 3	А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

3. ФОРМА, ОБЪЕМ И СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА

Государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (дипломная работа)

Форма ГИА	Объем ГИА, час	
	на базе среднего общего образования	на базе основного общего образования
Подготовка и защита дипломной работы	216	216

4. ТРЕБОВАНИЯ К ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ

4.1 Общие положения

4.1.1 Дипломная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломная работа предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником работы, демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

4.1.2. Тематика дипломных работ разрабатывается предметно-цикловыми комиссиями и утверждается на календарный год в составе программы ГИА и (или) приказом ректора университета / курирующего проректора. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения (Приложение 1). При этом тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки дипломной работы выпускнику назначается руководитель и, при необходимости, консультанты, оказывающие методическую поддержку. Каждому руководителю может быть одновременно прикреплено, как правило, не более 10 выпускников.

Закрепление за выпускниками тем дипломных работ, назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом ректора университета/ курирующего проректора, как правило, не позднее, чем за месяц до начала ГИА или не позднее даты начала преддипломной практики (при наличии). Проект приказа готовится колледжем университета.

4.1.3 Руководитель дипломной работы разрабатывает для каждого обучающегося задание в соответствии с утвержденной темой. Задание на дипломную работу подписывается руководителем, и утверждается директором колледжа (Приложение 2).

4.1.4 Дипломная работа выполняется выпускником с использованием собранных им лично материалов, в том числе в период прохождения преддипломной практики.

4.1.5 Выбор темы дипломной работы обучающимся осуществляется до начала производственной практики (преддипломной), что обусловлено необходимостью сбора практического материала в период ее прохождения.

4.2 Требования к теме дипломной работы

4.2.1 Темы дипломных работ разрабатываются предметно-цикловой комиссией и должны отвечать современным требованиям развития высокотехнологичных отраслей науки, техники, производства, экономики, культуры и образования, иметь практико-ориентированный характер.

4.2.2 Тематика дипломных работ должна включать в себя объекты профессиональной деятельности выпускников и отражать основные виды профессиональной деятельности, соответствовать видам и задачам его профессиональной деятельности.

4.2.3. Основные требования к дипломной работе:

- отражать современное состояние основного вопроса исследования в научной и специальной литературе с освещением различных точек зрения по дискуссионным проблемам с четко аргументированной позицией автора по этим проблемам;
- базироваться на реально собранной и обработанной автором с использованием математических методов экономической и статистической информации, а также данных конкретного предприятия;
- содержать анализ и обобщение существующей практики работы гостиничного предприятия или обобщение положения в отрасли в целом;
- содержать научно-обоснованные практические мероприятия и предложения по совершенствованию деятельности гостиничного предприятия или отрасли в целом.

Тематика дипломных работ должна быть направлена на решение следующих профессиональных задач в *сфере гостеприимства*:

- исследование перспектив и тенденций развития гостиничного сервиса в Российской Федерации;
- исследование зарубежного опыта развития индустрии гостеприимства и возможности его использования в Российской Федерации;
- анализ конъюнктуры рынка гостиничных услуг;
- совершенствование маркетинговой стратегии гостиничного предприятия;
- выбор и обоснование форм обслуживания клиентов (потребителей), методов оценки качества обслуживания;
- совершенствование системы управления качеством обслуживания;
- разработка нового гостиничного продукта;
- совершенствование корпоративной культуры на гостиничном предприятии;
- формирование мотивации персонала как залога успешной работы гостиничного предприятия;
- психологический анализ потребительских мотиваций клиентов;
- совершенствование технологий в индустрии гостеприимства;
- разработка инновационных технологий обслуживания клиентов на гостиничном предприятии;
- организация внедрения инновационных технологий в гостиничном сервисе;
- автоматизация процессов обслуживания.

4.2.4 При определении темы дипломной работы следует учитывать, что ее содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненной ранее обучающимся курсовой работы, если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля;
- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

5. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ГИА

5.1 Процедуры подготовки и защиты дипломной работы

5.1.1 Выполненная дипломная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;

– продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике приобретенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

Рекомендуемая структура дипломной работы:

- титульный лист;
- задание на дипломную работу;
- содержание;
- введение;
- основная часть (две главы, не более трех параграфов в каждой главе);
- заключение (выводы и рекомендации);
- литература;
- приложения.

Титульный лист является первой страницей работы и оформляется строго в соответствии с образцом, регламентированным нормативно-методическими документами университета.

Содержание включает перечень всех глав и параграфов дипломной работы с указанием номеров страниц.

Во введении обосновывается актуальность темы дипломной работы, степень проработанности, определяются цель и задачи, теоретические и методические основы, предмет и объект исследования, практическая ценность работы, область её настоящего (или возможного) использования.

Обоснование актуальности темы - обязательное требование к дипломному исследованию. Оно должно быть немногословным (в пределах одной страницы). Здесь главное - показать, суть проблемы и доказать, необходимость ее разработки (проблему нельзя отождествлять с вопросом).

Во введении формулировку цели и задач необходимо продумать максимально тщательно, поскольку описание их достижения и решения должно составить содержание глав и параграфов дипломной работы. Их заголовки рождаются из формулировок задач исследования.

В конце вводной части необходимо кратко раскрыть структуру дипломной работы и содержание ее глав, представить обзор используемых источников. Объем введения – 2-3 страницы.

Основная часть работы состоит, как правило, из двух логически связанных и соподчиненных глав, каждая из которых подразделяется на несколько частей – параграфов.

Глава первая – теоретическая часть. В первой главе освещается *степень разработанности данной темы* в научной литературе посредством сравнительного анализа источников. Следует подробно и полно охарактеризовать объект исследования – гостиничное предприятие (параграф 1.1); предмет, отражающий процессы связанные со существованием объекта и деятельностью человека; цель, соответствующая теме дипломной работы (параграф 1.2).

В первой главе должны быть рассмотрены основные понятия, используемые в дипломной работе, их значение общепринятое или то, в котором использует его автор дипломной работы. При анализе литературы и рассмотрении основных понятий необходимо представить и современное состояние проблемы. Здесь должны содержаться современные сведения об изучаемом объекте, соответствующие тематике дипломной работы, должен быть представлен материал, характеризующий состояние проблемы. В конце главы необходимо написать вывод.

Теоретическая часть может занимать примерно 30%-40% объема работы.

Вторая глава представляет собой практическую часть работы и выполняется по материалам, собранным во время преддипломной практики. Она содержит анализ состояния дел в отрасли (российский, региональный, местный уровни), здесь должна быть представлена общая оценка результатов деятельности предприятия; большая часть главы отводится характеристике исследуемого объекта, анализу принципов его деятельности, системы клиентуры, выявляются конкуренты. В разделе описываются технологии, используемые в сфере гостиничного сервиса

на примере конкретного гостиничного предприятия или любого средства размещения. При этом в зависимости от темы в работу могут включаться аналитические, экономические и маркетинговые вопросы.

В аналитической части целесообразно исследовать:

- рынок предложения гостиничных услуг и место на нем конкретного гостиничного предприятия (параграф 2.1);
- название и организационно-правовая форма, основные и дополнительные виды деятельности, технический уровень оснащенности и др.; организационная структура управления, функциональные связи и зависимости между подразделениями; структура затрат на производство предоставляемых услуг и др.; количественные и качественные характеристики рассматриваемого предприятия; производственно-хозяйственные показатели предприятия на материалах которого выполнена дипломная работа (параграф 2.2);

Заканчивается глава выявлением основных проблем деятельности предприятия и определением рекомендаций по совершенствованию тех или иных аспектов деятельности (параграф 2.3).

Глава может занимать примерно 40%-50% объема работы.

В заключении пояснительной записки дипломной работы (объем 3-5 страниц) даются общие выводы по теме и практические рекомендации по использованию полученных результатов.

Заключительная часть дипломной работы выполняет роль резюмирующей части, где излагается логика проведенного исследования, в реферативной форме даются ответы на вопросы и проблемы, поставленные в работе.

Список литературы использованных источников законодательной, нормативной, специальной и научной литературы является составной частью дипломной работы и показывает степень изученности и актуальности тематики.

В приложения выносятся материалы, которые необходимы для раскрытия темы, проведения анализа, облегчения восприятия основной части, не перегружая её.

Структура может подлежать корректировке в зависимости от конкретной темы дипломной работы.

5.1.2 К защите дипломной работы допускаются лица, завершившие полный курс обучения по образовательной программе и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Программа ГИА, требования к дипломной работе, а также критерии оценки знаний, утвержденные образовательной организацией, доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

По завершении выпускниками подготовки дипломных работ руководитель проверяет качество работы, проводит нормоконтроль и оформляет письменный отзыв. Проведение нормоконтроля направлено на обеспечение соблюдения норм и требований к оформлению дипломных работ.

Руководитель подписывает работу на титульном листе (Приложение 3) и вместе с отзывом передает в выпускающую предметно-цикловую комиссию.

В отзыве руководителя дипломной работы (Приложение 4) указываются характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки, а также отношение выпускника к выполнению дипломной работы, проявленные (не проявленные) им способности, оцениваются уровень освоения компетенций, продемонстрированный им при выполнении дипломной работы, а также степень самостоятельности выпускника.

Директор / заместитель директора колледжа университета при участии предметно-цикловой комиссии выносит решение о допуске дипломной работы к защите.

Предметно-цикловая комиссия имеет право проводить предварительную защиту дипломной работы. Предварительная защита дипломной работы проводится не позднее чем за 10 дней до защиты. По результатам предзащиты дипломная работа дорабатывается (при необходимости).

Защита дипломных работ производится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава. Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии ГЭК или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании ГЭК является решающим.

Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК, членами ГЭК и секретарем ГЭК и хранится в архиве университета. В протоколе записываются: итоговая оценка дипломной работы, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии.

5.1.3 При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части проведение защиты дипломных работ осуществляется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ) вне зависимости от ограничений, предусмотренных в ФГОС или в перечне профессий, специальностей, реализация образовательных программ, по которым не допускается с применением исключительно дистанционных образовательных технологий, если проведение защиты дипломных работ без применения указанных технологий и перенос сроков обучения невозможны.

Решение о проведении заседания ГЭК с применением исключительно ДОТ принимается при наличии решений и рекомендаций органов исполнительной власти Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, органов местного самоуправления Российской Федерации и оформляется приказом ректора/ курирующего проректора.

Проведение защиты дипломных работ с применением ДОТ, если иное не установлено ФГОС СПО, допускается в случаях, препятствующих выпускнику или члену ГЭК лично присутствовать в университете, при наличии уважительных причин (закрытие границ государств, отмена рейса, погодные условия, подтвержденные решением уполномоченного органа субъекта Российской Федерации, и др.).

Гибридная модель проведения заседания ГЭК, когда часть членов ГЭК и (или) часть или все выпускники участвуют в заседании ГЭК удаленно, реализуется на основании личного заявления выпускника или (и) члена ГЭК.

Личное заявление о необходимости прохождения ГИА с применением дистанционных образовательных технологий (Приложение 5) выпускник подает в колледж университета в срок, как правило, не позднее чем за три дня до даты заседания ГЭК.

Проведение заседания ГЭК с применением ДОТ допускается при невозможности личного присутствия членов ГЭК при проведении ГИА, при условии личного присутствия не менее 2/3 от числа членов ГЭК, участвующих в заседании.

Возможность удаленного участия в заседании ГЭК не предусмотрена в отношении председателя ГЭК и секретаря ГЭК, за исключением случаев, указанных в п. 6.2.3 аб. 1 Программы.

Решение о проведении заседания ГЭК с применением ДОТ принимается в срок, как правило, не позднее, чем за два дня до даты заседания ГЭК, оформляется приказом ректора/ курирующего проректора на основании представления директора колледжа университета и доводится до сведения выпускников и всех членов соответствующей ГЭК.

Заседание ГЭК с применением ДОТ проводится с помощью системы видеоконференцсвязи, обеспечивающей двустороннюю видео- и аудиосвязь ГЭК и выпускника, проходящего защиту дипломной работы, в режиме реального времени с использованием информационных технологий, технических средств, информационно-телекоммуникационных сетей.

Технические средства для проведения защиты дипломной работы с применением ДОТ для помещения, в котором проводится заседание ГЭК (на территории университета) должны обеспечивать: визуальную идентификацию выпускника; дистанционный видеобзор членами

ГЭК выпускника и процесса его выступления; качественную непрерывную видео- и аудиотрансляцию выступления выпускника и членов ГЭК; возможность демонстрации материалов, представленных выпускником и/или размещенных в электронной информационно-образовательной среде университета, во время его выступления всем членам ГЭК; возможность оперативного восстановления связи в случае технических сбоев каналов связи или оборудования за счет резервных каналов доступа.

Информация о проведении ГИА с применением ДОТ, а также времени и способе выхода на связь для проведения предэкзаменационных консультаций и прохождения испытания доводится до сведения выпускников на официальном сайте университета и (или) в разделе «Расписание» и (или) в личных кабинетах обучающихся в ЭИОС университета в срок, как правило, не менее чем за 3 дня до даты проведения заседания ГЭК.

5.1.4 Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами ГЭК и, как правило, включает доклад обучающегося (не более 10-15 минут), чтение отзыва, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы.

Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения дипломной работы.

Общее количество заданных вопросов, обучающемуся не должно быть менее двух. Формулировка вопросов должна касаться содержания дипломной работы, уровня раскрытия темы и решения, поставленных в работе задач и др.

Время ответов на вопросы не должно превышать 10 минут. При этом лицо, задающее вопрос, не вправе прерывать ответ, высказывать комментарии в неуважительной форме, навязывать свое субъективное мнение членам комиссии об уровне ответа и т.п. Председатель вправе приостановить дискуссию в случае нарушения кем-либо указанных требований. Обучающийся отвечает на вопросы по мере их поступления, имеет право уточнить вопрос, предоставить аргументированный ответ либо признать, что данный вопрос им не рассматривался в ходе выполнения дипломной работы.

После доклада и ответов обучающегося на вопросы председатель предоставляет слово секретарю ГЭК для ознакомления членов ГЭК с:

- содержанием отзыва руководителя (Приложение 4);
- актом, подтверждающим возможность использования результатов дипломной работы в организации/на предприятии (при наличии);
- общим рейтингом обучающегося;
- дополнительными достижениями обучающегося (результатами участия в студенческих научно-технических конференциях, в университетских, межвузовских, областных, региональных, общероссийских олимпиадах, конкурсах, программах и др.).

В случае если, отзыв руководителя содержат замечания или вопросы, председатель предоставляет обучающемуся возможность ответа на них, после чего объявляет окончание защиты.

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

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

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

6. ОЦЕНИВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ГИА

6.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в ходе защиты дипломной работы

Типовыми контрольными заданиями для процедуры государственной итоговой аттестации в форме защиты дипломных работ являются темы дипломных работ, выполняемых с учетом видов деятельности, к которым готовился выпускник, и задания по разделам дипломной работы. Тематика дипломных работ обновляется ежегодно и утверждается приказом ректора университета.

Тематика дипломной работы соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования:

Тематика дипломных работ соответствует содержанию следующих профессиональных модулей:

- ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг;
- ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей;
- ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта.

Примерная тематика дипломных работ:

1. Совершенствование технологии бронирования на гостиничном предприятии (на примере ...).
2. Подключение гостиницы к системе бронирования (на примере ...).
3. Разработка рекомендаций по использованию сайтов-агрегаторов бронирования как фактора продвижения гостиничного продукта
4. Совершенствование технологии работы администратора гостиничного предприятия (на примере ...).
5. Совершенствование технологии и организации уборочных работ в гостинице (на примере ...).
6. Совершенствование технологии и организации обслуживания потребителей в гостинице (на примере ...).
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию технологии регистрации гостей (на примере ...).
8. Совершенствование процесса предоставления услуг питания на гостиничном предприятии (на примере ...).
9. Разработка мероприятий по совершенствованию технологии предоставления услуги питания в номерах.
10. Совершенствование материально-технического оснащения гостиницы (на примере ...).
11. Разработка внутреннего аудита деятельности сотрудников службы приема и размещения (на примере ...).
12. Совершенствование технологии обслуживания иностранных гостей на гостиничном предприятии (на примере ...).
13. Совершенствование технологии гостиничного обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья (на примере ...).
14. Совершенствование технологии гостиничного обслуживания семей с детьми (на примере ...).
15. Разработка рекомендаций по совершенствованию технологий обслуживания VIP-гостей на гостиничном предприятии (на примере ...).
16. Организация взаимодействия между службами гостиницы (на примере ...).
17. Разработка мероприятий по совершенствованию методов внутреннего контроля гостиничного предприятия (на примере ...).
18. Качество обслуживания на гостиничном предприятии (на примере ...).
19. Анализ ассортимента дополнительных услуг в гостинице и предложения по его расширению (на примере ...).
20. Совершенствование деятельности по продвижению услуг гостиницы в интернет (на примере ...).
21. Анализ основных инструментов продвижения услуг в отельном бизнесе (на примере ...).
22. Разработка рекомендаций по продвижению гостиничного предприятия (на примере ...).
23. Каналы продаж гостиничных услуг (на примере ...).
24. Разработка нового продукта гостиницы (на примере ...).
25. Имидж гостиничного предприятия (на примере ...).

26. Повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия (на примере ...).
27. Корпоративная культура гостиничного предприятия (на примере ...).
28. Совершенствование деятельности по формированию лояльности клиентов гостиницы (на примере ...).
29. Разработка рекомендаций по технологии создания и реализации анимационных программ на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере ...).
30. Совершенствование методов подбора, отбора и адаптацию кадров гостиничного предприятия (на примере ...).
31. Совершенствование форм и методов обучения персонала гостиничного предприятия (на примере ...).
32. Совершенствование условий труда персонала гостиничного предприятия (на примере ...).
33. Анализ и разработка мотивационных программ для эффективного управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства (на примере ...).
34. Совершенствование кадровой политики гостиничного предприятия (на примере ...).
35. Внутрифирменное обучение персонала гостиничного предприятия (на примере ...).
36. Разработка рекомендаций по повышению культуры обслуживания на гостиничном предприятии (на примере ...).
37. Разработка мероприятий по совершенствованию методов управления конфликтами на туристском предприятии
38. Современные информационные технологии в процессе гостиничного обслуживания (на примере ...).
39. Инновационные технологии в деятельности гостиницы (на примере ...).
40. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности бизнес-центра гостиницы (на примере ...).
41. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности SPA-центра гостиницы (на примере ...).
42. Разработка и внедрение стандартов гостиничного предприятия (на примере ...).
43. Разработка рекомендаций по совершенствованию технологии обеспечения пожарной безопасности гостиницы (на примере ...).
44. Разработка рекомендаций по совершенствованию технологии обеспечения информационной безопасности гостиницы (на примере ...).
45. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обеспечения безопасности гостей на гостиничном предприятии
46. Анализ и перспективы развития гостиничной отрасли Самарской области: новые форматы гостиничных предприятий.
47. Особенности и перспективы развития хостелов в России (на примере ...).
48. Особенности и перспективы развития глэмпингов в России (на примере ...).
49. Разработка рекомендаций по аутсорсингу услуг и оценка их эффективности (на примере ...).
50. Анализ проблем организации размещения гостей с животными и пути их решения

6.2. Описание показателей и критериев оценки результатов защиты дипломной работы, оценивания компетенций

Оценка результатов защиты дипломной работы производится на закрытом заседании ГЭК.

Показатели (индикаторы) оценки результатов защиты дипломной работы и оценивания компетенций

№ п/п	Показатели (индикаторы) оценки результатов защиты дипломной работы	Оцениваемые компетенции
1.	Обоснованность и актуальность выбора темы работы, четкость формулировки целей и задач, практическая значимость темы работы	ОК-1
2.	Оценка выполненной работы руководителем дипломной работы, характеризующая в т.ч. соблюдение сроков выполнения работы, проявление стандартных и нестандартных подходов к решаемой проблеме в ходе выполнения дипломной работы	ОК-2 ОК-3
3.	Использование литературы (достаточное количество актуальных	ОК-4

	источников, достаточность цитирования, использование нормативных документов, научной и справочной литературы)	
4.	Использование информационно-коммуникационных технологий в ходе выполнения и защиты дипломной работы	ОК-5
5.	Ясность, четкость, последовательность выступления. Обоснованность, правильность и полнота ответов	ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9
6.	Владение материалом дипломной работы, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Бронирование гостиничных услуг»	ПК 1.1 ПК1.2 ПК 1.3
7.	Владение материалом дипломной работы, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Прием, размещение и выписка гостей»	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6
8.	Владение материалом дипломной работы, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4
9.	Владение материалом дипломной работы, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Продажи гостиничного продукта»	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ПК 4.4

Критерии оценивания степени достижения компетенций в соответствии с ФГОС СПО и шкала, по которой оценивается степень их освоения, ниже рассмотрены по каждому показателю.

Показатель сформированности/ Код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
Обоснованность и актуальность выбора темы работы, четкость формулировки целей и задач, практическая значимость темы работы /ОК-1	Обоснована актуальность проблемы и темы дипломной работы, четко определены и обоснованы цели и задачи, объект, методы проводимого исследования на основе анализа современных процессов и явлений, происходящих в обществе. Дипломная работа характеризуется четкой логикой написания и наличием всех структурных частей работы; взаимосвязью между структурными частями работы, теоретическим и практическим содержанием. Выводы логичны, обоснованы, соответствуют целям, задачам и методам работы.	Определена актуальность проблемы и темы дипломной работы. Присутствует увязка сущности темы с современными процессами и явлениями, происходящими в обществе. Дипломная работа характеризуется логикой написания и наличием всех структурных частей работы; взаимосвязью между структурными частями работы. Выводы и заключение в целом обоснованы. Содержание работы допускает дополнительные выводы	Актуальность темы дипломной работы, цели и задачи сформулированы с замечаниями, не достаточно четко. Нет увязки сущности темы с наиболее значимыми направлениями решения рассматриваемой проблемы. Дипломная работа характеризуется наличием всех структурных частей работы, но логика написания не достаточно четкая. Имеются логические погрешности в выводах, их недостаточная обоснованность
Оценка выполненной работы руководителем ВКР, характеризующая в	В отзыве руководителя отмечается повышенный уровень сформированности	В отзыве отмечается пороговый уровень сформированности компетенций и	В отзыве отмечается пороговый уровень сформированности компетенций и

Показатель сформированности/ Код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
т.ч. соблюдение сроков выполнения работы, проявление стандартных и нестандартных подходов к решаемой проблеме в ходе выполнения ВКР / ОК-2, ОК-3	компетенций и способности решать профессиональные задачи в соответствии с видами деятельности. Отмечены соблюдение сроков выполнения ВКР, самостоятельность и системность выполнения профессиональных задач, способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. Рекомендуется оценка "отлично" (...баллов).	способности решать профессиональные задачи в соответствии с видами деятельности. Указано, что автором в основном соблюдались сроки выполнения ВКР. ВКР выполнена с достаточным уровнем самостоятельности и системности выполнения профессиональных задач. Отмечена способность принимать решения в стандартных ситуациях и нести за них ответственность. Рекомендуется оценка "хорошо" (...баллов).	способности решать профессиональные задачи в соответствии с видами деятельности. Отмечено некоторое нарушение установленных сроков подготовки ВКР. При выполнении ВКР автор показал невысокий уровень самостоятельности. Отмечена способность принимать решения в отдельных стандартных ситуациях. Рекомендуется оценка "удовлетворительно" (...баллов).
Использование литературы (достаточное количество актуальных источников, достаточность цитирования, использование нормативных документов, научной и справочной литературы) / ОК-4	При выполнении ВКР автор применил основные методы анализа и синтеза информации при решении профессиональных задач. Продемонстрировал навыки преобразования и передачи информации в соответствии с личностным развитием.	При выполнении ВКР автор осуществил самостоятельный поиск, систематизацию, анализ и отбор необходимой информации для решения профессиональных задач.	При выполнении ВКР автор показал недостаточно высокий уровень самостоятельности при осуществлении поиска, систематизации, анализа и отбора необходимой информации для решения профессиональных задач.
Использование информационно-коммуникационных технологий в ходе выполнения и защиты ВКР / ОК-5	Продемонстрировал практический опыт работы с современными офисными приложениями (текстовыми процессорами, электронными таблицами, средствами подготовки презентационных материалов), использует сетевые средства обмена данными, в том числе глобальную информационную сеть Интернет.	Применяет программные продукты и пакеты прикладных программ в целях решения профессиональных задач.	Применяет программные продукты и пакеты прикладных программ в целях решения профессиональных задач, но отмечается некоторая неуверенность при их использовании.
Ясность, четкость, последовательность выступления. Обоснованность, правильность и полнота ответов / ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9	ОК-6. Продемонстрированы навыки делового общения при докладе и ответе на вопросы. Используются профессиональные термины, при формулировании выводов подчеркнута роль совместной работы над ВКР. ОК-7. Продемонстрировано	ОК-6. Продемонстрированы навыки делового общения при докладе и ответе на вопросы. ОК-7. Продемонстрировано ответственное отношение к выполнению ВКР. ОК-8. Выработанные в ВКР рекомендации в полной мере направлены на устранение выявленных	ОК-6. Продемонстрированы недостаточно высокие навыки делового общения при докладе и ответе на вопросы. ОК-7. Продемонстрирована недостаточно ответственное отношение к выполнению ВКР. ОК-8. Выработанные в ВКР рекомендации в

Показатель сформированности/ Код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	ответственное отношение к выполнению ВКР. Результаты работы рекомендованы к внедрению или внедрены. ОК-8. Выработанные в ВКР рекомендации в полной мере направлены на устранение выявленных проблем. Представлены различные подходы к решению обозначенных проблем. ОК-9. В ходе выполнения ВКР полностью соблюдались правила по технике безопасности и требования по охране труда.	проблем. ОК-9. Исследования, проводимые в ходе выполнения ВКР осуществлялись с учетом правил техники безопасности и требований по охране труда.	недостаточной мере направлены на устранение выявленных проблем. ОК-9. Исследования, проводимые в ходе выполнения ВКР в целом осуществлялись с учетом правил техники безопасности и требований по охране труда.
Владение материалом ВКР, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Бронирование гостиничных услуг» / ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3	ПК 1.1 Выявлены проблемы в деятельности службы бронирования объекта исследования, сформулированы причины их возникновения. Предложены способы, способствующие решению выявленных проблем. Подготовлен доклад и презентация, которые содержат основные положения выпускной квалификационной работы, выносимые на защиту, выводы по результатам проведенного исследования. ПК 1.2 Собран эмпирический материал касающийся документального обеспечения процесса бронирования необходимый для завершения работы над ВКР. Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. Выявлены проблемы, возникающие при осуществлении бронирования для различных групп потребителей, применения методов гарантированного и негарантированного бронирования, при аннулировании бронирования, причины их	ПК 1.1 Выявлены проблемы в деятельности службы бронирования объекта исследования, сформулированы причины их возникновения. Подготовлен доклад, содержащий основные положения выпускной квалификационной работы, выносимые на защиту. ПК 1.2 Собран эмпирический материал касающийся документального обеспечения бронирования необходимый для завершения работы над ВКР. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие при осуществлении бронирования для различных групп потребителей, применения методов гарантированного и негарантированного бронирования, при аннулировании бронирования, а также причины их возникновения. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. ПК 1.3 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в	ПК 1.1 Выявлены не все проблемы в деятельности службы бронирования объекта исследования, Подготовлен доклад, содержащий основные положения выпускной квалификационной работы, выполненный на недостаточно высоком уровне. ПК 1.2 Собран эмпирический материал касающийся документального обеспечения бронирования необходимый для завершения работы над ВКР. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие при осуществлении бронирования для различных групп потребителей, применения методов гарантированного и негарантированного бронирования, при аннулировании бронирования, а также причины их возникновения, но с ошибками. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. ПК 1.3 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в

Показатель сформированности/ Код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	возникновения. Предложены способы, способствующие их разрешению. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости рекомендации ПК 1.3 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе информирования потребителя о бронировании, а также причины их возникновения. Предложены способы, способствующие их разрешению. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости рекомендации	процессе информирования потребителя о бронировании, а также причины их возникновения. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем.	процессе информирования потребителя о бронировании, а также причины их возникновения, разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем, но при этом имеются некоторые ошибки и неточности.
Владение материалом ВКР, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Прием, размещение и выписка гостей» / ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6	ПК2.1 Собран эмпирический материал, касающийся организации приема, регистрации и размещения гостей. Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе приема, регистрации и размещения гостей, а также способы, способствующих их разрешению. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости рекомендаций. Подготовлен доклад и презентация в соответствии с предъявленными к ним требованиями содержащие основные положения выпускной квалификационной работы, выносимые на защиту. ПК 2.2 Выявлены и	ПК 2.1 Собран эмпирический материал, касающийся организации приема, регистрации и размещения гостей. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе приема, регистрации и размещения гостей, а также способы, способствующих их разрешению. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Подготовлен доклад в соответствии с предъявленными требованиями. ПК 2.2 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выявлены причины их возникновения ПК 2.3 Осуществлен подбор и произведен анализ нормативно-	ПК 2.1. Собран эмпирический материал, касающийся организации приема, регистрации и размещения гостей. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе приема, регистрации и размещения гостей, а также способы, способствующих их разрешению, разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем, но с ошибками ПК 2.2 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице, а также причины их возникновения, но с ошибками. ПК 2.3 Осуществлен подбор и произведен анализ нормативно-технологической документации, методических положений,

Показатель сформированности/ Код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	сформулированы проблемы, возникающие в процессе информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Выявлены причины их возникновения Определены способы, способствующие их решению. ПК 2.3 Осуществлен подбор и произведен анализ нормативно-технологической документации, методических положений, законодательных актов, регламентирующих правила составления, порядок подготовки, порядок согласования и подписания проектов договоров об оказании гостиничных услуг. Выявлены возникающие в процессе работы над договорами проблемы, разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости рекомендаций. Определены положения, выносимые на защиту. Подготовлен доклад и презентация, соответствующие предъявленным требованиям. ПК 2.4 Собран эмпирический материал, касающийся методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Материал обработан и систематизирован по главам ВКР. Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. ПК 2.5 Собран эмпирический материал, касающийся документального обеспечения процессов расчета с гостями,	технологической документации, методических положений, законодательных актов, регламентирующих правила составления, порядок подготовки, порядок согласования и подписания проектов договоров об оказании гостиничных услуг. Выявлены возникающие в процессе работы над договорами проблемы. Определены положения, выносимые на защиту. Подготовлен доклад соответствующий предъявленным требованиям ПК 2.4 Собран эмпирический материал, касающийся методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Материал обработан и систематизирован по главам ВКР. ПК 2.5 Собран эмпирический материал, касающийся документального обеспечения процессов расчета с гостями, начислению на счета гостей сумм за дополнительные услуги, организации отъезда гостей, необходимый для завершения работы над ВКР. Выявлены проблемы, возникающие в процессах расчета с гостями, начисления на счета гостей сумм за дополнительные услуги, организации отъезда гостей. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. ПК 2.6 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. Разработаны	законодательных актов, регламентирующих правила составления, порядок подготовки, порядок согласования и подписания проектов договоров об оказании гостиничных услуг. Выявлены возникающие в процессе работы над договорами проблемы, но с ошибками. Определены положения, выносимые на защиту. Подготовлен доклад соответствующий предъявленным требованиям ПК 2.4 Собран эмпирический материал, касающийся методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Материал обработан и систематизирован по главам ВКР, но при этом имеются некоторые ошибки и неточности. ПК 2.5 Собран эмпирический материал, касающийся документального обеспечения процессов расчета с гостями, начислению на счета гостей сумм за дополнительные услуги, организации отъезда гостей, необходимый для завершения работы над ВКР. Выявлены проблемы, возникающие в процессах расчета с гостями, начисления на счета гостей сумм за дополнительные услуги, организации отъезда гостей, но при этом имеются некоторые ошибки и неточности. ПК 2.6 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены, но с ошибками. Разработаны

Показатель сформированности/ Код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	начислению на счета гостей сумм за дополнительные услуги, организации отъезда гостей, необходимый для завершения работы над ВКР. Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. Выявлены проблемы, возникающие в процессах расчета с гостями, начисления на счета гостей сумм за дополнительные услуги, организации отъезда гостей. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости рекомендаций. ПК 2.6 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. Определены способы, способствующие решению выявленных проблем. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости предложенных рекомендаций.	рекомендации по устранению выявленных проблем.	рекомендации по устранению выявленных проблем.
Владение материалом ВКР, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»/ ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4	ПК3.1 В ходе выполнения ВКР продемонстрированы знания по организации и контролю работы персонала хозяйственной службы; грамотно изложены выводы, в выводы основаны опирается на нормативно-правовой документации по оформлению документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды,	ПК3.1 В ходе выполнения ВКР продемонстрированы знания по организации и контролю работы персонала хозяйственной службы; грамотно изложены выводы, в выводы основаны опирается на нормативно-правовой документации по оформлению документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды,	ПК3.1 В ходе выполнения ВКР продемонстрированы знания по организации и контролю работы персонала хозяйственной службы, но с ошибками. Предложены рекомендации по совершенствованию работы обслуживающего персонала. Выводы недостаточно четкие. ПК3.2 При выполнении ВКР продемонстрированы с небольшими неточностями знания, умения и навыки по предоставлению услуги

Показатель сформированности/ Код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих. Учтены правила организации досуга и отдыха; порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Предложены и обоснованы практические мероприятия по организации или совершенствованию работы обслуживающего персонала. ПК3.2 При выполнении ВКР продемонстрированы знания, умения и навыки по предоставлению услуги питания в номерах; комплектowaniu сервировочной тележки room-service, по технологии сервировки столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание. Предложены рекомендации по улучшению работы службы room-service. Дано обоснование практической значимости предложенных рекомендаций. Выводы систематизированы и обоснованы. ПК 3.3 Собран эмпирический материал, касающийся организации учета оборудования и инвентаря гостиницы. Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе учета оборудования и инвентаря гостиницы, а также	питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих. Предложены рекомендации по совершенствованию работы обслуживающего персонала. Выводы четкие. ПК3.2 При выполнении ВКР продемонстрированы знания, умения и навыки по предоставлению услуги питания в номерах; комплектowaniu сервировочной тележки room-service, по технологии сервировки столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание. Предложены рекомендации по улучшению работы службы room-service. Выводы систематизированы и обоснованы. ПК 3.3 Собран эмпирический материал, касающийся организации учета оборудования и инвентаря гостиницы. Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе учета оборудования и инвентаря гостиницы, а также способы, способствующих их разрешению. Предложены практические рекомендации по совершенствованию процесса учета оборудования и инвентаря гостиницы, логически обоснованы выводы.	питания в номерах; комплектowaniu сервировочной тележки room-service, по технологии сервировки столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание. Предложены рекомендации по улучшению работы службы room-service, но не обоснованы. ПК 3.3 Собран эмпирический материал, касающийся организации учета оборудования и инвентаря гостиницы. Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе учета оборудования и инвентаря гостиницы, а также способы, способствующих их разрешению., но с ошибками. Предложены практические рекомендации по совершенствованию процесса учета оборудования и инвентаря гостиницы, выводы недостаточно обоснованы. ПК 3.4 Собран эмпирический материал, касающийся обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих, а также способы, способствующих их разрешению, но с ошибками. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем, , выводы недостаточно обоснованы

Показатель сформированности/ Код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	способы, способствующих их разрешению. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости рекомендаций. Подготовлен доклад и презентация в соответствии с предъявленными к ним требованиями. ПК 3.4 Собран эмпирический материал, касающийся обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих, а также способы, способствующих их разрешению. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости рекомендаций. Выводы систематизированы и обоснованы. Подготовлен доклад и презентация в соответствии с предъявленными к ним требованиями.	ПК 3.4 Собран эмпирический материал, касающийся обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих, а также способы, способствующих их разрешению. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем.	
Владение материалом ВКР, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Продажи гостиничного продукта» / ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 4.4	ПК 4.1 Собран эмпирический материал, касающийся изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта необходимый для завершения работы над ВКР. Обработаны и систематизированы рез.ультаты исследования.	ПК 4.1 Собран эмпирический материал, касающийся изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта необходимый для завершения работы над ВКР. Обработаны и систематизированы результаты исследования. Определены положения,	ПК 4.1 Эмпирический материал, касающийся изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта собран не полностью. Данные для составления отчетов о проделанной работе недостаточно систематизированы. ПК 4.2 Выявлены и

Показатель сформированности/ Код компетенций	Критерии и шкалы оценивания результатов		
	Повышенный (отлично) 86-100 баллов	Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов	Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов
	Дана оценка достоверности и достаточности собранных данных. Определены положения, выносимые на защиту. Подготовлен доклад и презентация, соответствующие предъявленным требованиям. ПК 4.2. Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Определены способы, способствующие решению выявленных проблем. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости предложенных рекомендаций. ПК 4.3 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации, оценки эффективности сбытовой политики. Определены способы, способствующие решению выявленных проблем. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Дано обоснование практической значимости предложенных рекомендаций. Определены положения, выносимые на защиту. Подготовлен доклад и презентация, соответствующие предъявленным требованиям. ПК 4.4 Собран и обработан эмпирический материал, касающийся	выносимые на защиту. Подготовлен доклад соответствующий предъявленным требованиям ПК 4.2 Выявлены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. ПК 4.3 Определены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации, оценки эффективности сбытовой политики. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. Определены положения, выносимые на защиту. Подготовлен доклад соответствующий предъявленным требованиям ПК 4.4 Собран и обработан эмпирический материал, касающийся методов и способов участия в разработке комплекса маркетинга гостиничного предприятия необходимый для завершения работы над ВКР. Систематизированы результаты исследования. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем.	сформулированы проблемы, возникающие в процессе формирования спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов, но с ошибками. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. ПК 4.3 Определены и сформулированы проблемы, возникающие в процессе выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации, оценки эффективности сбытовой политики, но с ошибками. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем. ПК 4.4 Сбор и обработка эмпирического материала, касающегося методов и способов участия в разработке комплекса маркетинга гостиничного предприятия осуществлены с недочетами. Систематизированы результаты исследования. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем.

<i>Показатель сформированности/ Код компетенций</i>	<i>Критерии и шкалы оценивания результатов</i>		
	<i>Повышенный (отлично) 86-100 баллов</i>	<i>Пороговый (хорошо) 70-85,9 баллов</i>	<i>Пороговый (удовлетворительно) 61-69,9 баллов</i>
	методов и способов участия в разработке комплекса маркетинга гостиничного предприятия необходимый для завершения работы над ВКР. Систематизированы результаты исследования. Разработаны рекомендации по устранению выявленных проблем.		
Итоговая обобщенная оценка сформированности всех компетенций	Большинство компетенций сформированы на повышенном уровне. Имеющихся знаний, умений, практического опыта в полной мере достаточно для решения стандартных и нестандартных профессиональных задач по видам деятельности	Все компетенции сформированы на пороговом или повышенном уровнях. Имеющихся знаний, умений, практического опыта в целом достаточно для решения стандартных профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по некоторым видам деятельности	Все компетенции сформированы, но большинство на пороговом уровне. Имеющихся знаний, умений, практического опыта в целом достаточно для решения профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству видов деятельности

Критерии оценки дипломной работы:

Оценка «отлично», соответствующая повышенному уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи по видам деятельности. Большинство компетенций сформированы на повышенном уровне. Имеет оценку уровня сформированности компетенций не ниже 86 баллов.

Оценка «хорошо», соответствующая пороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он готов самостоятельно решать стандартные профессиональные задачи в соответствии с видами деятельности. Все компетенции сформированы на пороговом или повышенном уровнях. Имеет оценку уровня сформированности компетенций не ниже 70 баллов.

Оценка «удовлетворительно», соответствующая пороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся, если он способен решать определенные профессиональные задачи в соответствии с видами деятельности. Все компетенции сформированы, но большинство на пороговом уровне. Имеет оценку уровня сформированности компетенций не ниже 61 баллов.

Оценка «неудовлетворительно», соответствующая допороговому уровню сформированности компетенций, выставляется обучающемуся в случае, если сформированность компетенций не соответствует требованиям ФГОС; выпускник не готов решать профессиональные задачи в соответствии с видами деятельности.

6.3. Шкала оценки уровня освоения компетенций в ходе защиты дипломной работы

Для оценки освоения обучающимися компетенций применяется единый подход согласно балльно-рейтинговой системы по 100-балльной шкале, действующей в университете. Все компетенции, оцениваемые в ходе защиты дипломной работы (как элементы определенных групп показателей), подлежат оцениванию членами государственной экзаменационной комиссии. Форма оценочного листа результатов защиты дипломной работы представлена в

Приложении 6. Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества уровня освоения компетенций, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2.

Шкала оценки уровня освоения компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенций		Уровневая шкала оценки результатов защиты дипломной работы	
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 бальная шкала, %</i>	<i>100 бальная шкала, %</i>	<i>5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3
		70-85,9	«хорошо» / 4
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГИА

7.1. Перечень учебной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : федер. закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ : (последняя ред.) : [принят Гос. Думой 4 окт. 1996 г. : одобрен Советом Федерации 14 нояб. 1996 г.]. – Текст : электронный // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 13.09.2022)
2. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии : федер. закон от 05.02.2018 № 16-ФЗ : (последняя ред.) : [принят Гос. Думой 19 янв. 2018 г. : одобрен Советом Федерации 31 янв. 2018 г.]. – Текст : электронный // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 13.09.2022)
3. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Положение о классификации гостиниц : утв. постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860. – Текст : электронный // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 13.09.2022)
4. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : утв. постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853. – Текст : электронный // КонсультантПлюс : сайт. – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 13.09.2022)

Основная литература

1. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учеб. для студентов сред. проф. образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостин. сервис" / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 213 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1013811> (дата обращения: 15.10.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-013962-3. – 120050.06.01. – Текст : электронный.
2. Виханский, О. С. Менеджмент : учеб. для сред. спец. учеб. заведений / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Документ Bookread2. – Москва : Магистр [и др.], 2020. – 288 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=359652> (дата обращения: 15.10.2020). –

- Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-9776-0085-9. - 978-5-16-004570-2. – Текст : электронный.
3. Герасимов, Б. И. Маркетинг : учеб. пособие для сред. проф. образования / Б. И. Герасимов, В. В. Жариков, М. В. Жарикова. – 2-е изд. – Документ read. – Москва : ФОРУМ [и др.], 2021. – 319 с. – Кейсы. - Глоссарий. – URL: <https://znanium.com/read?id=398315> (дата обращения: 15.07.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-00091-180-8. - 978-5-16-104031-7. – Текст : электронный.
 4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – Документ read. – Москва : ФОРУМ, 2020. – 366 с. : ил., табл. – Прил. - Глоссарий. – URL: <https://znanium.com/read?id=360656> (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-016114-3. - 978-5-16-107651-4. – Текст : электронный.
 5. Лукина, А. В. Маркетинг : учеб. пособие для сред. проф. образования по группе специальностей "Экономика и упр." / А. В. Лукина. – 3-е изд., испр. и доп. – Документ read. – Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. – 238 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: <https://znanium.com/read?id=380290> (дата обращения: 11.10.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-00091-694-0. - 978-5-16-101508-7. – Текст : электронный.
 6. Маньковская, З. В. Английский язык : учеб. пособие для СПО / З. В. Маньковская. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 200 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: <https://znanium.com/read?id=369161> (дата обращения: 22.03.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-105321-8. – Текст : электронный.
 7. Маньковская, З. В. Английский язык в ситуациях повседневного делового общения : учеб. пособие для сред. проф. образования по УГС 38.02.00 "Экономика и упр." / З. В. Маньковская. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 223 с. – (Среднее профессиональное образование). – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=376126> (дата обращения: 23.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-107175-5. – Текст : электронный.
 8. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учеб. для сред. проф. учеб. заведений по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 242 с. : табл. – (Среднее профессиональное образование). – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=398218> (дата обращения: 23.06.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-107990-4. – Текст : электронный.
 9. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 320 с. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=398222> (дата обращения: 31.05.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-010163-7. - 978-5-16-101986-3. – Текст : электронный.
 10. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостинич. дело" / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 136 с. – (Среднее профессиональное образование). – Прил. - Тест. задания. - Ответы на тест. задания. – URL: <https://znanium.com/read?id=361058> (дата обращения: 14.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-014473-3. - 978-5-16-106995-2. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

11. Алексунин, В. А. Маркетинг : учеб. для сред. проф. образования по группе специальностей "Экономика и упр." / В. А. Алексунин. – 6-е изд., стер. – Документ Bookread2. – Москва : Дашков и К, 2019. – 200 с. – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=358251> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-394-03163-2. – Текст : электронный.
12. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям 43.02.11 "Гостин. сервис" / С. А. Быстров. – Документ read. – Москва : Форум [и др.], 2022. – 432 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: <https://znanium.com/read?id=391652> (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-00091-552-3. - 978-5-16-107829-7. – Текст : электронный.
13. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. – Документ read. – Москва : РИОР [и др.], 2020. – 298 с. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Глоссарий. - Тесты. - Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=351578> (дата обращения: 15.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-369-01653-4. - 978-5-16-102358-7. – Текст : электронный.
14. Гостиничный менеджмент : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева, Н. А. Зайцева, С. В. Огнева, Р. Н. Ушаков ; под ред. Н. А. Зайцевой. – Документ read. – Москва : Инфра-М, 2022. – 352 с. – (Высшее образование - Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/read?id=391634> (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-101977-1. – Текст : электронный.
15. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие для сред. проф. образования / К. В. Кабанова, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 190 с. – (Среднее профессиональное образование). – Слов. проф. терминов и сокр. - Глоссарий. – URL: <https://znanium.com/read?id=397901> (дата обращения: 21.07.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-106312-5. – Текст : электронный.
16. Кисляков, Г. В. Менеджмент: основные термины и понятия : словарь / Г. В. Кисляков, Н. А. Кислякова. – 2-е изд. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 176 с. – (Библиотека малых словарей "ИНФРА-М"). – URL: <https://znanium.com/read?id=337892> (дата обращения: 17.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-009748-0. - 978-5-16-102315-0. – Текст : электронный.
17. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.11 "Гостин. сервис" / И. С. Ключевская. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 236 с. – (Среднее профессиональное образование). – Тест. задания. - Глоссарий. – URL: <https://znanium.com/read?id=391527> (дата обращения: 24.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-109062-6. – Текст : электронный.
18. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учеб. пособие для среднего проф. образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. – Документ read. – Москва : ФОРУМ [и др.], 2021. – 512 с. : табл. – (Среднее профессиональное образование). – Крат. терминолог. слов. - Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=362861> (дата обращения: 21.10.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-8199-0795-5. - 978-5-16-014385-9. – Текст : электронный.
19. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.11 "Гостин. сервис" / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. – Документ read. – Москва : Форум [и др.], 2022. – 120 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: <https://znanium.com/read?id=399524> (дата обращения: 13.09.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-00091-567-7. - 978-5-16-106576-1. – Текст : электронный.

20. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учеб. для сред. проф. образования по специальностям "Гостин. дело", "Гостин. сервис" / И. И. Потапова. – 3-е изд., стер. – Москва : Академия, 2019. – 320 с. : ил. – (Профессиональное образование). – Прил. – ISBN 978-5-4468-8440-7 : 1431-00. – Текст : непосредственный.

Периодическая литература:

1. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Современные проблемы сервиса и туризма
- 3.

7.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения 13.09.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 13.09.2022). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 13.09.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 13.09.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 13.09.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

7.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение ГИА осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	Консультант+	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	1С:Предприятие 8	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
5	Adobe Reader	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
6	7-Zip	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
7	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

8. НЕОБХОДИМАЯ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРОВЕДЕНИЯ ГИА

Для проведения процедуры защиты дипломной работы необходимо помещение, в котором оборудованы рабочие места для всех членов ГЭК, с возможностью выслушивать доклады, просматривать публичные презентации выступающих и демонстрацию моделей

готовых образцов, вести записи и протоколы, имеются места для слушателей, желающих присутствовать на процедуре защиты дипломной работы.

Для проведения государственной итоговой аттестации используется специальное помещение, укомплектованное мебелью и техническими средствами обучения (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

9. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ, ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ И ИНВАЛИДОВ

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).

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, центре проведения экзамена тьютора, 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).

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА, подают в университет письменное заявление (Приложение 7) 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. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

По результатам ГИА выпускник имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию (Приложение 8) о нарушении, по его мнению, порядка проведения ГИА и (или) несогласии с результатами ГИА (далее - апелляция).

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

Апелляция о нарушении порядка проведения ГИА подается непосредственно в день проведения ГИА, в том числе до выхода из центра проведения экзамена.

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

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

Состав апелляционной комиссии утверждается приказом ректора/ курирующего проректора одновременно с утверждением состава ГЭК.

Апелляционная комиссия состоит из председателя апелляционной комиссии, не менее пяти членов апелляционной комиссии и секретаря апелляционной комиссии из числа педагогических работников университета, не входящих в данный учебный год в состав ГЭК. Председателем апелляционной комиссии может быть назначено лицо из числа руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, 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.

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

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК, а также главный эксперт при проведении демонстрационного экзамена.

При проведении ГИА в форме демонстрационного экзамена по решению председателя апелляционной комиссии к участию в заседании комиссии могут быть также привлечены члены экспертной группы, технический эксперт.

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).

Рассмотрение апелляции не является пересдачей государственной итоговой аттестации.

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 не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;

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

В последнем случае результаты проведения ГИА подлежат аннулированию, в связи с чем, протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти ГИА в дополнительные сроки, установленные Университетом без отчисления такого выпускника из университета в срок не более четырех месяцев после подачи апелляции.

В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при прохождении демонстрационного экзамена, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, протокол проведения демонстрационного экзамена, письменные ответы выпускника (при их наличии), результаты работ выпускника, подавшего апелляцию, видеозаписи хода проведения демонстрационного экзамена (при наличии).

В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при защите дипломного проекта (работы), секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию дипломный проект (работу), протокол заседания ГЭК.

В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при сдаче государственного экзамена, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с

момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, письменные ответы выпускника (при их наличии).

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.

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.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом (Приложение 9), который подписывается председателем (заместителем председателя) и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве университета.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Директору колледжа креативных индустрий и
предпринимательства

студента _____
ФИО полностью

специальность / профессия _____

группа _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

«_____» _____ 20__ г.

Для выполнения дипломного проекта (работы) прошу закрепить за мной тему
оставить нужное

и назначить руководителем _____
(Ф.И.О., должность)

Целесообразность разработки темы для практического применения ¹ _____

С Программой государственной итоговой аттестации ознакомлен

подпись

¹ Указывается в случае предложения выпускником своей темы

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

Специальность _____
Квалификация _____

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа креативных индустрий и
предпринимательства

ФИО
« ____ » _____ 20 ____ г.

ЗАДАНИЕ НА ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ (РАБОТУ)

Студенту(ке) _____
ФИО полностью
группа _____

Тема дипломного проекта (работы) утверждена приказом от « ____ » _____ 20 ____ г. № ____
оставить нужное

Наименование темы _____

Срок сдачи законченной работы « ____ » _____ 20 ____ г.

Содержание дипломного проекта (работы) (по разделам)

№ п/п	Наименование разделов (подразделов, пунктов)	Рекомендуемое количество страниц	Сроки выполнения
2			
3			
4			
5			

Перечень демонстрационного и/или графического материала

Дата выдачи задания « ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель _____
подпись расшифровка подписи

Задание принял к исполнению « ____ » _____ 20 ____ г.

_____ подпись

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

Специальность _____

Квалификация	
--------------	--

ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ (РАБОТА)

оставить нужное

Тема:

Студент _____

ПОДПИСЬ

ΦΙΛΟ

ФИО

группа _____

Руководитель

ПОДПИСЬ

ФИО

Консультант (указывается при наличии)

ПОДПИСЬ

ФИО

ФИО

«К защите допускаю»
директор колледжа креативных
индустрий и предпринимательства

ПОДПИСЬ

ПОДПИСЬ

ФНО

ФИО

Тольятти, 20 _____ год

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА (РАБОТЫ)

ФИО студента _____

Специальность _____

Группа _____

Тема дипломного проекта (работы) _____

Актуальность, теоретическая, практическая значимость темы дипломного проекта (работы)

Соответствие содержания дипломного проекта (работы) заданию _____

Основные достоинства дипломного проекта (работы) _____

Степень самостоятельности и способности к исследовательской работе _____

Оценка деятельности студента в период выполнения дипломного проекта (работы)
(степень добросовестности, работоспособности, ответственности, аккуратности и т.п.) _____

Достоинства и недостатки оформления текстовой части, графического, демонстрационного материала.
Соответствие оформления требованиям стандартов _____

Целесообразность и возможность внедрения результатов дипломного проекта (работы)

Замечания и рекомендации _____

Рекомендуемая оценка _____

Руководитель _____
подпись _____ расшифровка подписи

« _____ » _____ 20__ г

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Ректору ФГБОУ ВО «ПВГУС» Выборновой Л.А.
Студента _____

ФИО полностью

специальность / профессия _____

группа _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

от «_____» _____ 20__ г.

Прошу разрешить прохождение государственной итоговой аттестации (ГИА) с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий по причине

Подтверждающие документы прилагаются.

Я оповещен(а) о необходимости предъявления паспорта (иного документа, удостоверяющего личность) для идентификации личности.

подпись

Согласовано

Директор колледжа креативных
индустрий и предпринимательства

подпись

ФИО

«_____» _____ 20__ г.

СВОДНЫЙ ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ**Член ГЭК****Группа****Специальность**

Показатель* /коды компетенций		ФИО обучающегося	Иванов И.И.								
1	Обоснованность и актуальность выбора темы работы, четкость формулировки целей и задач, практическая значимость темы работы	ОК-1									
2	Оценка выполненной работы руководителем дипломной работы, характеризующая в т.ч. соблюдение сроков выполнения работы, проявление стандартных и нестандартных подходов к решаемой проблеме в ходе выполнения дипломной работы	ОК-2 ОК-3									
3	Использование литературы (достаточное количество актуальных источников, достаточность цитирования, использование нормативных документов, научной и справочной литературы)	ОК-4									
4	Использование информационно-коммуникационных технологий в ходе выполнения и защиты дипломной работы	ОК-5									
5	Ясность, четкость, последовательность выступления. Обоснованность, правильность и полнота ответов	ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9									
6	Владение материалом дипломной работы, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Бронирование гостиничных услуг»	ПК 1.1 ПК1.2 ПК 1.3									
7	Владение материалом дипломной работы, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Прием, размещение и выписка гостей»	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6									
8	Владение материалом дипломной работы, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4									
9	Владение материалом дипломной работы, свидетельствующее о наличии умений и практического опыта по виду деятельности «Продажи гостиничного продукта»	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ПК 4.4									
Средний балл											
Итоговая обобщенная оценка уровня сформированности компетенций (отлично, хорошо, удовлетворительно)											

Примечание. * Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале:

86-100 баллов - повышенный уровень (отлично)

70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо)

61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)

** Выставляется секретарем ГЭК в соответствии с отзывом руководителя

*** Указываются виды деятельности в соответствии с ФГОС СПО и темой дипломной работы

Подпись члена ГЭК _____ Ф.И.О. _____ дата _____

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Ректору ФГБОУ ВО ПВГУС Выборновой Л.А.
студента _____
ФИО полностью

специальность / профессия _____

группа _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

«_____» _____ 20__ г.

Для прохождения государственной итоговой аттестации прошу предусмотреть создание специальных условий:

Приложение (при наличии):

1. копии рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии;
2. заверенная копия справки, подтверждающей факт установления инвалидности, выданной федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы

подпись

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Председателю апелляционной комиссии

студента _____

ФИО полностью

специальность / профессия _____

группа _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

от « _____ » _____ 20 ____ г.

Прошу рассмотреть мою апелляцию (*далее оставить необходимое*):

- о нарушении установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации;
- о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при прохождении демонстрационного экзамена;
- о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите дипломного проекта (работы);
- о несогласии с результатами ГИА, полученными при сдаче государственного экзамена.

Изложение сути апелляции:

подпись

Апелляцию принял:

секретарь апелляционной комиссии

подпись

ФИО

« _____ » _____ 20 ____ г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

ПРОТОКОЛ № _____
от « _____ » _____ 20__ г.
заседания апелляционной комиссии

Студент _____
Специальность/ профессия _____
Группа _____

Причина апелляции (*оставить необходимое*):

- нарушение установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации;
- несогласие с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при прохождении демонстрационного экзамена;
- несогласие с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите дипломного проекта (работы)

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Председатель апелляционной комиссии _____
Члены апелляционной комиссии _____

Секретарь апелляционной комиссии _____
Председатель ГЭК по специальности/ профессии _____
Главный эксперт (*при проведении ГИА в форме демонстрационного экзамена*) _____

Состав апелляционной комиссии утвержден приказом от _____ 20__ г. № _____

В апелляционную комиссию поступили следующие материалы (*оставить необходимое*):

- заявление студента;
- в случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при прохождении демонстрационного экзамена:*

- протокол заседания ГЭК от _____ 20__ г. № _____;
- протокол проведения демонстрационного экзамена от _____ 20__ г. № _____;
- письменные ответы выпускника (при их наличии);
- результаты работ выпускника, видеозаписи хода проведения демонстрационного экзамена (при наличии);

в случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при защите дипломного проекта (работы):

- дипломный проект (работа);
 - протокол заседания ГЭК от _____ 20__ г. № _____;
- в случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при сдаче государственного экзамена:*

- протокол заседания ГЭК от _____ 20__ г. № _____;
- письменные ответы выпускника (при их наличии).

ПОСТАНОВИЛИ:

при рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения ГИА (оставить одно из решений):

1. Отклонить апелляцию, так как _____
(изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения ГИА не подтвердились и/или не повлияли на результат ГИА)

2. Удовлетворить апелляцию, так как изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения ГИА подтвердились и повлияли на результат ГИА, в том числе:

- ГЭК аннулировать результаты проведения ГИА;
- предоставить выпускнику возможность пройти ГИА в дополнительные сроки без отчисления выпускника из университета в срок не более четырёх месяцев после подачи апелляции.

при рассмотрении апелляции о несогласии с результатами ГИА (оставить одно из решений):

1. Отклонить апелляцию и сохранить результаты ГИА;
2. Удовлетворить апелляцию и выставить новые результаты, а именно:
– _____
– ГЭК аннулировать ранее выставленные результаты ГИА выпускника и выставить новые результаты в соответствии с мнением апелляционной комиссии.

Председатель апелляционной комиссии

подпись

расшифровка подписи

Секретарь апелляционной комиссии

подпись

расшифровка подписи

С решением апелляционной комиссии ознакомлен*

подпись

расшифровка подписи

«____» _____ 20__ г.

* в течение 3-х рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии