	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

СОГЛАСОВАНО

Председатель ГЭК
Начальник управления кадров и административной работы АО «Совет по туризму и экскурсиям Санкт-Петербурга»

Л.А. Нестерова
« 05 » января 2023 год



УТВЕРЖДАЮ

Директор Колледжа туризма Санкт-Петербурга

С.А. Антонова

2023 год


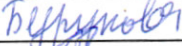




**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ
по программе подготовки специалистов среднего звена**

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

ПГИА – СМК – 7.2.1 – 00 - 23

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
Разработали	преподаватель	Андреева Т.А. 	01.11.2023
	преподаватель	Безрукова С.В. 	01.11.2023
Проверил	Зав. отделением	Андреева Т.А. 	03.11.2023
Согласовали	Зам. директора по УТР	Шевченко И.Ю.	29.11.2023
	Зам.директора по МР	Миланов А.В. 	

Рассмотрено и одобрено

на заседании предметно-цикловой комиссии *отделения «Гостиничный сервис» Колледжа туризма Санкт-Петербурга*

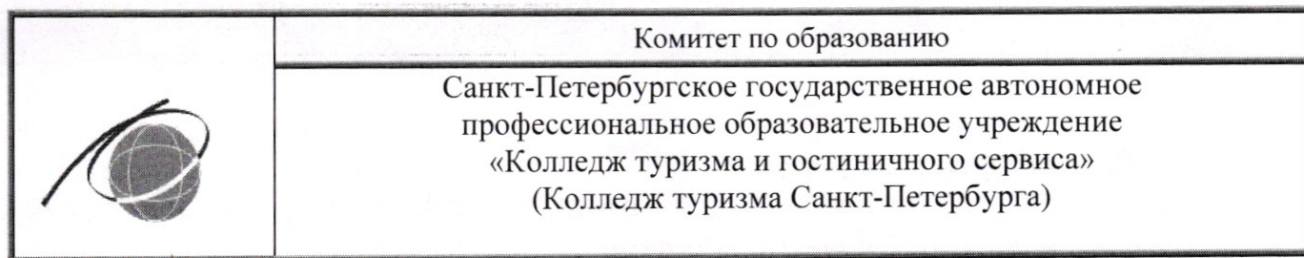
Протокол № 4 от «01» ноября 2023 года

Рекомендовано Педагогическим советом отделения «Гостиничный сервис» Колледжа туризма Санкт-Петербурга

Протокол № 10 от «03» ноября 2023 года

Рассмотрено и принято Методическим советом Колледжа туризма Санкт-Петербурга

Решение № 2 от «29» ноября 2023 года



СОГЛАСОВАНО

Председатель ГЭК
Начальник управления кадров и
административной работы АО «Совет
по туризму и экскурсиям
Санкт-Петербурга»

Л.А.Нестерова
«12» декабря 2023 год



УТВЕРЖДАЮ

Директор Колледжа туризма
Санкт-Петербурга

С.А.Антонова

«12» декабря 2023 год

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ
по программе подготовки специалистов среднего звена**

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

ПГИА – СМК – 7.2.1 – 00 - 23

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
Разработали	преподаватель	Андреева Т.А.	01.11.2023
	преподаватель	Безрукова С.В.	01.11.2023
Проверил	Зав. отделением	Андреева Т.А.	03.11.2023
Согласовали	Зам. директора по УПР	Шевченко И.Ю.	29.11.2023
	Зам.директора по МР	Миланов А.В.	

Рассмотрено и одобрено

на заседании предметно-цикловой комиссии *отделения «Гостиничный сервис» Колледжа туризма Санкт-Петербурга*

Протокол № 4 от «01» ноября 2023 года

Рекомендовано Педагогическим советом *отделения «Гостиничный сервис» Колледжа туризма Санкт-Петербурга*

Протокол № 10 от «03» ноября 2023 года

Рассмотрено и принято Методическим советом *Колледжа туризма Санкт-Петербурга*

Решение № 2 от «29» ноября 2023 года

СОДЕРЖАНИЕ

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
2 ВИД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	7
3 ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ. СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ	Ошибка!
Закладка не определена.	
4 УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА.....	7
5 ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН В ПРОЦЕДУРЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	8
6 РУКОВОДСТВО ПОДГОТОВКОЙ И ЗАЩИТОЙ ВКР.....	11
7 ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ.....	17
Приложение 1.....	21
Приложение 2.....	23
Приложение 3.....	24
Приложение 4.....	26
Приложение 5.....	27

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ВКР – выпускная квалификационная работа – самостоятельно выполненная работа, содержащая теоретическое обоснование и (или) опытно – практическое исследование, решение профессиональных задач по соответствующему направлению подготовки обучающегося.

ГИА – государственная (итоговая) аттестация.

ГЭК – государственная экзаменационная комиссия.

ДЭ – демонстрационный экзамен - эта форма экзамена предполагает оценку компетенций путём наблюдения за выполнением трудовых действий в условиях, приближенных к производственным.

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

ППССЗ – программа подготовки специалистов среднего звена

ПМ – профессиональный модуль – часть основной профессиональной образовательной программы, имеющая определённую логическую завершённость по отношению к заданным ФГОС результатам образования, предназначенная для освоения профессиональных компетенций в рамках каждого вида деятельности.

Компетенция – способность применять знания, умения, практический опыт, личностные качества для успешной трудовой деятельности в определённой области.

ОК – общие (общекультурные) компетенции – способность успешно действовать на основе практического опыта, умений и знаний при решении задач общих для многих видов профессиональной деятельности.

ПК – профессиональные компетенции - способность успешно действовать на основе практического опыта, умений и знаний при решении задач профессионального рода деятельности, принятых в отрасли.

Актуальность – важность, значительность рассматриваемого вопроса в настоящее время.

Объект исследования – структура (процесс, явление), подлежащая изучению (исследованию, обсуждению).

Предмет исследования – составляющая объекта исследования, отражающая одну из сторон (свойств) объекта исследования.

Методические рекомендации - «Методические рекомендации по выполнению ВКР для обучающихся отделения «Гостиничный сервис» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии с частью 5 статьи 59 Закона «Об образовании в РФ» в образовательных организациях, имеющих государственную аккредитацию, освоение образовательных программ СПО завершается обязательной государственной итоговой аттестацией обучающихся.

Настоящая Программа определяет совокупность требований к государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на 2023/24 учебный год и разработана на основе:

- Закона «Об образовании в РФ» № 273-ФЗ от 29.12.2012 (в ред. от 07.10.2023);
- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»
- Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации № 885/390 от 05.08.2020 «О практической подготовке обучающихся».
- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»
- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 05.05.2022 № 311 «О внесении изменений в приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 08 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»
- Устава колледжа
- Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (П-СМК-7.2.1 – 124 - 22);

- Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 **Гостиничное дело, входящей** в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм;

Программа ГИА выпускников является составной частью ППССЗ и содержит правила, порядок проведения государственной итоговой аттестации, критерии оценок.

Целью программы ГИА является установление соответствия уровня и качества профессиональной подготовки выпускника по специальности **43.02.14 Гостиничное дело** требованиям ФГОС среднего профессионального образования и работодателей.

2 ВИД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ

ГИА выпускников Колледжа туризма Санкт-Петербурга по программам СПО в соответствии с ФГОС и графиком учебного проводится в форме ДЭ и защиты ВКР:

Уровень демонстрационного экзамена - профильный. Шифр комплекта оценочной документации: КОД 43.02.14 -1-2024.

ДЭ проводится в сроки, указанные в приказе директора Колледжа в соответствии с Протоколом заседания Педагогического совета ФГБОУ ДПО ИРПО от «3» августа 2023 г. № 8 по компетенции «Администрирование отеля».

При прохождении минимального порогового значения выпускник получает паспорт компетенций Skills.

Защита ВКР проводится в соответствии с графиком учебного процесса. Сроки проведения государственной итоговой аттестации определяются в соответствии с учебным планом и графиком учебного процесса.

3 УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА

К ГИА допускаются обучающиеся, выполнившие требования, предусмотренные основной профессиональной образовательной программой и

успешно прошедшие все промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Необходимы экзаменационные материалы для данного вида итоговой аттестации:

1. Оценочные материалы для Демонстрационного Экзамена по стандартам Агентства развития навыков и профессий (АРНП) по компетенции «Администрирование отеля»;

2. темы ВКР;

3. задание для обучающихся на ВКР и письменный отзыв руководителя;

4. рецензия специалистов из числа работников предприятий, фирм, организаций

4 ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН В ПРОЦЕДУРЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Демонстрационный экзамен – это модель независимой оценки качества подготовки кадров, содействующая решению нескольких задач системы профессионального образования и рынка труда без проведения дополнительных процедур. Соответствующая процедура обеспечивает качественную экспертную оценку в соответствии с международными стандартами.

Выпускники, прошедшие аттестационные испытания в формате демонстрационного экзамена получают возможность:

а) одновременно с подтверждением уровня освоения образовательной программы в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами подтвердить свою квалификацию в соответствии с требованиями международных стандартов без прохождения дополнительных аттестационных испытаний.

б) подтвердить свою квалификацию по отдельным профессиональным модулям, востребованным предприятиями-работодателями и получить предложение о трудоустройстве на этапе выпуска из образовательной организации,

в) одновременно с получением диплома о среднем профессиональном образовании получить Паспорт компетенций (Skills Passport).

Паспорт компетенций (Skills Passport) – электронный документ, формируемый по итогам демонстрационного экзамена в личном профиле каждого участника в системе eSim на русском и английском языках. Паспорт компетенций, сформированный на русском языке, и Skills Passport на английском языке равнозначны. Форма Паспорта компетенций (Skills Passport) устанавливается Агентством развития навыков и профессий. Учет выданных Паспортов компетенций (Skills Passport) осуществляется в электронном реестре в соответствии с присвоенным регистрационным номером.

4.2 Не менее чем за 2 месяца до планируемой даты проведения экзамена в адрес в Центр проведения демонстрационного экзамена (ЦПДЭ) направляется список экзаменуемых, сдающих демонстрационный экзамен.

Допуск к экзамену осуществляется главным экспертом на основании студенческого билета или зачетной книжки, в случае отсутствия иного документа, удостоверяющего личность экзаменуемого. Главным экспертом разъясняются правила поведения во время демонстрационного экзамена.

4.3 Инструктаж по охране труда и технике безопасности для экзаменуемых и членов ГЭК проводится техническим экспертом под подпись в день экзамена. После жеребьевки рабочих мест и прохождения инструктажа по ОТ и ТБ экзаменуемым предоставляется время на подготовку рабочих мест, на проверку и подготовку инструментов и материалов, ознакомление с оборудованием и его тестирование. В процессе работы экзаменуемые обязаны неукоснительно соблюдать требования ОТ и ТБ. Несоблюдение норм и правил ОТ и ТБ ведет к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или окончательному отстранению экзаменуемого от выполнения экзаменационных заданий.

4.4 Экзаменуемые должны ознакомиться с подробной информацией о регламенте проведения экзамена с обозначением обеденных перерывов и времени завершения экзаменационных заданий, ограничениях времени и условий допуска

к рабочим местам, включая условия, разрешающие экзаменуемым покинуть рабочие места и площадку. Экзаменуемые должны изучить информацию о времени и способе проверки оборудования, информацию о пунктах и графике питания, оказании медицинской помощи, о характере и диапазоне санкций, которые могут последовать в случае нарушения регламента проведения экзамена.

4.5 Задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора службы приема и размещения. Актеры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным. Образцы заданий приведены в Приложении 2.

Сценарий для актеров и письменные задания высылаются главному эксперту менеджером компетенции на электронную почту. Участников демонстрационного экзамена знакомить с данным документом запрещено, участники узнают контекст заданий непосредственно во время их выполнения. Главный эксперт демонстрационного экзамена подбирает актеров, назначает супервайзера для актеров или самостоятельно занимается их подготовкой).

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

4.6 Экспертная группа формируется из числа сертифицированных экспертов с правом проведения чемпионатов и/или с правом участия в оценке демонстрационного экзамена по соответствующей компетенции.

Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля» - 3 чел.

4.7 Информация о болезни экзаменуемого или о возникновении несчастного случая немедленно доводится до Главного эксперта, которым принимается решение о назначении дополнительного времени для сдачи экзамена. В случае отстранения экзаменуемого от дальнейшего участия в экзамене ввиду болезни или несчастного случая, ему начисляются баллы за любую завершённую работу.

4.8 Материалы и оборудование:

- Инфраструктурный лист – список необходимого оборудования, инструмента, расходных материалов, мебели, офисных принадлежностей и других предметов, необходимых для проведения демонстрационного экзамена.
- Материалы и оборудование, запрещенные на площадке. Любые материалы и оборудование, имеющиеся при себе у экзаменуемых, необходимо предъявить комиссии. Государственная экзаменационная комиссия имеет право запретить использование любых предметов.

4.9 Перевод результатов демонстрационного экзамена в оценку.

По итогам демонстрационного экзамена составляется ведомость (Приложение 2)

Методика перевода результатов демонстрационного экзамена в оценку (для обучающихся по специальности Гостиничный сервис категории «выпускники»):

Оценка	"2"	"3"	"4"	"5"
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0-19,9%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,00%	70,00% - 100,00%

5 РУКОВОДСТВО ПОДГОТОВКОЙ И ЗАЩИТОЙ ВКР

Темы ВКР разрабатываются преподавателями отделения (колледжа)/работодателями и рассматриваются на заседании предметно-цикловой комиссии (Приложение 3)

Обязательное требование - соответствие тематики ВКР содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Приказом директора колледжа назначаются руководители ВКР из числа преподавателей колледжа и представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

По утвержденным темам руководители ВКР разрабатывают индивидуальные задания для каждого обучающегося, которые выдаются обучающемуся не позже, чем за 6 месяцев до защиты ВКР.

5.1 Подготовка аттестационного испытания

За 10 дней до защиты ВКР в соответствии с графиком проводится предзащита ВКР. Не позднее 5 дней до защиты руководитель готовит отзыв. После проведения предзащиты выпускается приказ о допуске к ГИА. ВКР, успешно прошедшие предзащиту передаются затем рецензенту, который является специалистом из числа работников предприятий или учебных заведений, хорошо владеющих вопросами, связанными с темой работы.

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

Работа ГЭК проводится в сроки, предусмотренные учебным планом. График работы ГЭК утверждается директором колледжа и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 2 недели до начала работы ГЭК.

Основные функции ГЭК:

- комплексная оценка уровня подготовки выпускника и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО;
- принятие решения о присвоении квалификации менеджер углубленной подготовки по результатам ГИА и выдаче выпускнику соответствующего диплома о среднем профессиональном образовании;
- разработка рекомендаций по совершенствованию подготовки выпускников на основе результатов работы комиссий.

5.2 Защита выпускных квалификационных работ

Перечень документов, представляемых на заседание ГЭК

Нормативные документы:

- ФГОС СПО по специальности «43.02.14 Гостиничное дело»;

– Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (П-СМК-7.2.1 – 124 - 22);

- Программа ГИА по специальности;
- Приказ о допуске выпускников к ГИА;
- Протокол ознакомления экзаменуемых с Программой ГИА.

Документы, подтверждающие освоение экзаменуемыми компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности:

- сводные ведомости результатов обучения;
- зачетные книжки;
- производственные характеристики экзаменуемых;
- аттестационные листы по практике;
- Книга протоколов заседаний ГЭК.

В ГЭК до начала защиты ВКР представляются следующие документы:

- 1) отчет по преддипломной практике;
- 2) ВКР с отзывом руководителя и рецензией;
- 3) зачетная книжка обучающегося.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

Процедура защиты включает:

- представление производственной характеристики;
- доклад обучающегося (не более 10-15 минут с использованием компьютерной презентации);
- ответы на вопросы членов ГЭК;
- чтение отзыва и рецензии либо выступление руководителя и рецензента ВКР;

Продолжительность защиты составляет не больше 45 минут на каждого обучающегося.

По результатам ГИА выпускников ГЭК принимает решение о присвоении им квалификации менеджер углубленной подготовки.

5.3 Принятие решений ГЭК

Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса. Все решения ГЭК оформляются протоколами. В протоколе записываются:

- итоговая оценка по ВКР;
- присвоенная квалификация;
- особое мнение членов комиссии.

Протоколы подписываются председателем комиссии, заместителем председателя, ответственным секретарем и членами комиссии.

Оценка ГИА обучающегося определяется на защите ВКР с учетом:

- оформления ВКР;
- доклада выпускника по теме ВКР;
- ответов на вопросы;
- оценки рецензента;
- оценки в отзыве руководителя.

Результат защиты ВКР определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляется в тот же день после оформления в установленном порядке:

Оценка «отлично» выставляется в случае, если:

- работа оформлена в соответствии с Методическими рекомендациями, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями, базируется на практическом материале;
- работа имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;
- при защите работы обучающийся показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует терминологией, использует иллюстрационный

материал (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если:

- работа оформлена в соответствии с Методическими рекомендациями, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако не все поставленные ВКР задачи выполнены, либо предложения не вполне обоснованы,

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работ,

- при защите работы обучающийся уверенно владеет содержанием работы и использует иллюстрационный материал (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, но не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если:

- работа оформлена в соответствии с Методическими рекомендациями, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным изложением либо в ней просматривается непоследовательность изложения материала или представлены необоснованные предложения;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы

- при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание темы, не отвечает на поставленные вопросы

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

- работа, не отвечает общим требованиям к ВКР, изложенным в Методических рекомендациях, отсутствуют либо теоретическая, либо практическая части

- в отзывах руководителя и рецензента имеются серьезные критические замечания, но выставлена удовлетворительная оценка;

- при защите обучающийся не показывает знания теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены иллюстрационные материалы и раздаточный материал.

Контрольный лист оценки ВКР на ГИА приведен в «Методических рекомендациях по выполнению ВКР для обучающихся отделения «Гостиничный сервис» по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

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

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

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

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

Согласно Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательной программе среднего профессионального образования Колледжа туризма Санкт-Петербурга повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается

образовательной организацией не более двух раз. Обучающемуся, не защитившему ВКР при повторном прохождении государственной итоговой аттестации, выдается академическая справка установленного образца.

6 ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ

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

6.2 Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию колледжа (приложение 4). Апелляция о нарушении Положения 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.

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

6.4. Состав апелляционной комиссии утверждается приказом директора колледжа 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 образовательной организации, не входящих в данный учебном году 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.

6.5. 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 ГИА в форме 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, конференцсвязи, а равно посредством предоставления письменных пояснений по поставленным апелляционной комиссией вопросам. Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны при себе иметь документы, удостоверяющие личность.

6.6. Рассмотрение апелляции не является пересдачей ГИА.

6.7. При рассмотрении апелляции о нарушении Положения апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях Положения не подтвердились и (или) не повлияли на результат ГИА;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях Положения подтвердились и повлияли на результат ГИА.

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

6.8. 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).

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

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

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

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

6.12. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом (приложение 5), который подписывается председателем (заместителем председателя) и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве образовательной организации.

Образцы заданий для демонстрационного экзамена

Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Задание 1. Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении к образцу задания.

Задание 2. Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении к образцу задания.

Задание 3. Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания в предложенной таблице к образцу задания, необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.

Задание 4. Составить расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-расписание Приложение к образцу задания, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;
- требуется усилить утреннюю смену в понедельник и ночную смену в среду.

Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Задание 1: Выполнить процедуру бронирования по телефону на английском языке. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении к образцу задания.

Задание 2: Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Back-office». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования представлен в Приложении к образцу задания.

Категории номеров и цены следует выбрать из Приложения к образцу задания.

Задание 3. Осуществить расчет Ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Полет», номерной фонд которого – 50 номеров. Задание выполняется на площадке «Back-office». Выполнить действия, пользуясь приведенными данными:

- 1) Рассчитайте следующие показатели за июнь 2023:
 - ADR за каждый день и за месяц (без НДС);
 - Occ % minus ООО за каждый день и за месяц;
 - RevPAR за каждый день и за месяц (без НДС).
- 2) Проанализируйте (письменно в свободной форме) полученные показатели с плановыми за июнь 2023:
 - ADR без НДС – 4266,28;

- Occ% minus OOO – 70,00%;
- RevPAR без НДС – 2986,40.

Таблица для заполнения представлена в Приложении к образцу задания. Таблица может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов можно пользоваться функциями Excel.

Задание 4. Подготовить ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату в письменном виде. Задание выполняется на площадке «Back-office». Текст запроса представлен в Приложении к образцу задания. В счете на предоплату, представленном в Приложении к образцу задания необходимо заполнить только выделенную серым цветом часть, заменив предложенное наполнение своим. Прейскурант цен представлен в Приложении к образцу задания.

Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Задание 1: Решить конфликтную ситуацию с гостем с позиции менеджера службы приема и размещения, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита предоставлен в Приложении к образцу задания.

Задание 2: Распределить номерной фонд с учетом необходимости заселения гостей по запросу партнера – авиакомпании Победа, полученного в 11:00 утра текущего дня. Текст запроса представлен в Приложении к образцу задания. Распределение номерного фонда следует выполнить, используя список заезда (Arrival list), для чего следует внести данные в таблицу Приложение к образцу задания, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. Задание выполняется на площадке «Back-office».

Описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня, представлены в таблице в Приложении к образцу задания.

Если при распределении номерного фонда возникнет необходимость о повышении/понижении категории номера или переселения в другой отель, необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

Задание 3: Осуществить анализ отчета ночного аудита Приложение к образцу задания. Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на площадке «Back-office».

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ в рамках ИЛ). Устная часть задания выполняется на площадке «Front-office».

После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:

- 1) При каком значении Occ% будет верно равенство $RevPAR=ADR$? Обоснуйте ответ.
- 2) Сравнивая два года, какой день в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Рассмотрено и одобрено:

на заседании предметно-цикловой комиссии отделения Гостиничный сервис Колледжа туризма Санкт-Петербурга

Протокол № 3 от «04» октября 2023 года

Примерная тематика выпускных квалификационных работ по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

	Тема ВКР	Профессиональный модуль
1.	Анализ использования информационных технологий при предоставлении услуг питания гостиничного комплекса	ПМ. 03
2.	Мониторинг состояния конкурентной среды гостиницы	ПМ 04
3.	Исследование комплекса мероприятий по технологии обслуживания VIP гостей на примере гостиницы	ПМ 04
4.	Использование инновационных технологий как фактор повышения эффективности работы гостиницы	ПМ04
5.	Онлайн имидж отеля на примере гостиничного предприятия	ПМ04
6.	Изучение соответствия нормативным требованиям материально-технического оснащения на примере гостиничного предприятия	ПМ.03
7.	Анализ услуг, предоставляемых хозяйственной службой и разработка рекомендаций по совершенствованию их качества	ПМ.03
8.	Анализ использования интернет-технологий на предприятии гостиничного обслуживания	ПМ.04
9.	Исследование использования информационных технологий в службе бронирования гостиничного предприятия	ПМ.04
10.	Организация закупочной деятельности на примере гостиничного предприятия	ПМ.05
11.	Организация закупочной деятельности на примере гостиничного предприятия	ПМ.05
12.	Анализ соответствия трудовых действий персонала хозяйственной службы требованиям профессиональных стандартов на примере гостиничного предприятия	ПМ.03
13.	Разработка ценовой политики гостиничного предприятия	ПМ.04
14.	Анализ стандартов обслуживания и контроль их выполнения на примере гостиничного предприятия	ПМ 03
15.	Особенности организации работы службы Room Service на примере гостиничного предприятия	ПМ.03
16.	Особенности норм и правил делового этикета сотрудников службы приема и размещения на примере гостиничного предприятия	ПМ. 01
17.	Анализ выполнения требований нормативных документов в службе гостиничного предприятия	ПМ.01
18.	Разработка комплекса мероприятий по продвижению гостиницы на рынок туристских услуг (на примере гостиничного предприятия).	ПМ 04

19.	Исследование организации и проведения различных видов банкетов в гостинице. Разработка организации и проведения банкета (на конкретном примере).	ПМ02
20.	Сравнительный анализ организации питания при проведении бизнес мероприятий. Разработка организации и проведения бизнес мероприятия в гостиничном комплексе.	ПМ02
21.	Исследование организации и проведения дипломатических приемов в ресторане гостиницы. Особенности разработки меню для гостей из различных стран мира.	ПМ02
22.	Особенности организации работы персонала эксплуатации номерного фонда на примере гостиничного предприятия	ПМ.03
23.	Совершенствование организации деятельности службы приёма и размещения гостиничного предприятия	ПМ01
24.	Исследование деятельности службы приема и размещения на примере одного из предприятий Санкт-Петербурга	ПМ 01
25.	Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда и пути ее совершенствования	ПМ.03
26.	Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными	ПМ.03
27.	Анализ функциональных возможностей АСУ "Fidelio" для отелей современного уровня.	ПМ 04
28.	Анализ стандартов обслуживания гостей на примере одной из служб отеля	ПМ02 или 03
29.	Работа с жалобой гостя для повышения лояльности на примере одной из служб отеля.	ПМ 02 или 03
30.	Анализ методов продвижения гостиничного продукта	ПМ.04
31.	Анализ особенностей продвижения отеля через онлайн источники	ПМ.04
32.	Особенности обслуживания VIP гостей	ПМ.03
33.	Анализ использования современных технологий в операционной деятельности отеля	
34.	Особенности ценообразования в низкий сезона примере отеля "Амбассадор"	ПМ 04
35.	Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса в период пандемии (культурно-национальный, психологический, правовой и другие аспекты)	ПМ 03
36.	Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию работы отеля в низкий сезон	ПМ 04
37.	Оценка сильных и слабых сторон службы приема и размещения на примере гостиничного предприятия	ПМ 01
38.	Современные методы повышения эффективности использования (загрузки) номерного фонда гостиниц	ПМ 04
39.	Анализ эффективности использования социальной сети "ВКонтакте", как инструмент продвижения гостиничного предприятия УМ "Гостиница "Юность"	ПМ.04
40.	Анализ выполнения требований по обеспечению безопасности в гостиничном предприятии	ПМ.03

Приложение 4

Председателю апелляционной
комиссии Колледжа туризма Санкт-
Петербурга

_____ (Ф.И.О.)

от студента(ки)

_____ (Ф.И.О.)

Группа № _____,

Специальность (код, название)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу рассмотреть мою апелляцию о нарушении установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) о несогласии с результатами проведённой государственной итоговой аттестации.

Изложение сути:

Указанный факт существенно затруднил для меня выполнение защиты выпускной квалификационной работы, что может привести и (или) привело к необъективной оценке моих знаний.

«__» _____ 20__ г. _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

Апелляцию принял: ответственный секретарь государственной экзаменационной комиссии
Колледжа туризма Санкт-Петербурга

«__» 20__ г. / / (подпись) (Ф.И.О.)

Приложение 5

Санкт-Петербургское государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА»

ПРОТОКОЛ №
заседания апелляционной комиссии

№ _____

Время работы: _____ до _____
Место работы: _____
Студент (ка) _____
(фамилия, имя, отчество)
Группа № _____
Тема ВКР _____

Руководитель ВКР _____
(фамилия, имя, отчество)

ПРИСУТСТВОВАЛИ

Председатель апелляционной комиссии	_____	(фамилия, имя, отчество)
Члены апелляционной комиссии	_____	(фамилия, имя, отчество)
	_____	(фамилия, имя, отчество)
	_____	(фамилия, имя, отчество)
	_____	(фамилия, имя, отчество)

На апелляционную комиссию представлены следующие материалы (подчеркнуть представленное):

- Заявление студента в апелляционную комиссию,
- Программа ГИА,
- приказ директора о допуске студентов к ГИА,
- сводная (итоговая) ведомость успеваемости группы,
- ФГОС СПО (требования к результатам освоения образовательной программы),
- зачетная книжка студента,
- протокол заседания ГЭК,
- ведомость государственной итоговой аттестации
- ВКР (дипломная работа (проект))

- Отзыв руководителя на ВКР
- Рецензия на ВКР

ХОД ЗАСЕДАНИЯ:

ПОСТАНОВИЛИ:

- 1.
- 2.

Председатель комиссии

подпись

расшифровка подписи

Заместитель председателя
комиссии

подпись

расшифровка подписи

Члены комиссии

подпись

расшифровка подписи

Секретарь комиссии
