

Департамент образования и науки Тюменской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Тюменской области  
«Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса»

**Рассмотрено**  
на заседании  
педагогического совета

Протокол № 2

« 05 » 10 2022 г.

**Согласовано**  
Генеральный директор  
ООО «СОФИЯ СТАЙЛ»



Е.П. Колосова

« 05 » 10 2022 г.

**Утверждаю**  
И.о. директора ГАПОУ ТО  
«Тюменский техникум  
индустрии питания,  
коммерции и сервиса»



« 05 » 10 2022 г.

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**студентов, завершающих обучение  
по программе среднего профессионального образования  
программе подготовки специалистов среднего звена  
по специальности**

43.02.14 Гостиничное дело  
на 2023 год

**Квалификация:**  
специалист по гостеприимству

**Форма обучения:**  
очная

**Срок получения образования:**  
3 года 10 месяцев  
на базе основного общего образования

Тюмень, 2022

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой) комиссией  
Индустрии питания и сервиса

Составлена в соответствии  
с Федеральным государственным  
образовательным стандартом  
по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело,  
утвержденным приказом  
Министерства образования и науки  
Российской Федерации от 9 декабря  
2016 г. N 1552

Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_ 2022 г.  
Председатель П(Ц)К  
\_\_\_\_\_ Л.В. Тихонова

СОГЛАСОВАНО

Разработчики:  
С.В. Спицова, преподаватель первой  
квалификационной категории главный  
сертифицированный эксперт по  
компетенции Администрирование отеля  
Н.В. Байдакова, преподаватель первой  
квалификационной категории  
О.Ю. Полякова, менеджер по продажам  
ООО «Кволити-Тюмень», бизнес-тренер

Заместитель директора  
 О.С. Курносова  
05.10.2022

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Программа государственной итоговой аттестации студентов ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса», завершающих обучение по программе среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (далее – выпускники), является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. N 1552.

Срок получения образования по программе среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело на базе основного общего образования составляет 2 года 10 месяцев.

Результатом государственной итоговой аттестации выпускников ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса» по программе среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является решение о присвоении квалификации специалиста среднего звена – специалист по гостеприимству и выдаче выпускнику соответствующего диплома государственного образца о среднем профессиональном образовании.

1.2 Программа государственной итоговой аттестации выпускников ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса» (далее – техникум) по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработана в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки России от 14.06.2013 № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрировано в Минюсте России 30.07.2013 №29200);
- Приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 08.11.2021г. №800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ от 9 декабря 2016 г. N 1565);
- Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.04.2019 № Р-42 «Об утверждении методических рекомендаций о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена» (в ред. распоряжения Минпросвещения России от 01.04.2020 № Р-36); письмом Минобрнауки РФ от 20.07.2015 г. № 06-846 «Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена»;
- Комплектами оценочной документации по компетенции Е 57 Администрирование отеля;

- Уставом и локальными правовыми актами ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса».

### 1.2 Сокращения, используемые в программе:

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;

СПО – среднее профессиональное образование;

ППССЗ – программа подготовки специалистов среднего звена;

ОПОП – основная профессиональная образовательная программа;

ГИА – государственная итоговая аттестация;

ДЭ – демонстрационный экзамен профильного уровня;

ВКР – выпускная квалификационная работа дипломная работа;

ГЭК – Государственная экзаменационная комиссия;

ВД – вид деятельности;

ОК – общие компетенции;

ПК – профессиональные компетенции;

ПМ – профессиональный модуль.

1.3 ГИА представляет собой форму оценки степени и уровня освоения выпускниками ОПОП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. ГИА проводится государственной экзаменационной комиссией в целях определения соответствия результатов освоения выпускниками ОПОП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям ФГОС СПО.

1.4 ГИА проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы дипломной работы. По решению техникума государственный экзамен проводится в виде демонстрационного экзамена. На основании заявлений выпускников, по решению техникума ДЭ проводится по профильному уровню.

1.5 Результатом освоения ОПОП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело являются сформированные у выпускников общие и профессиональные компетенции в соответствии с требованиями ФГОС СПО:

Код	Наименование компетенции
Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Код	Наименование компетенции
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Профессиональные компетенции	
ВПД 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы.
ПК 1.3	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.
ВПД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.
ПК 2.1	<i>Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</i>
ПК 2.2	<i>Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</i>
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ВПД 3	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ВПД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

## 2. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ГИА

2.1 К ГИА допускаются выпускники, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план. Допуск выпускника к ГИА оформляется приказом директора техникума.

2.2 Объем времени на подготовку и проведение ГИА устанавливается в соответствии с учебным планом, календарным учебным графиком, составляет 6 недель. Сроки проведения ГИА с 15 июня 2023 г. по 28 июня 2023 г., в том числе проведение ДЭ и защита ВКР. ГИА проводится в соответствии с расписанием, утвержденным директором техникума. Утвержденное расписание проведения ГИА доводится до сведения студентов не позднее, чем за две недели до начала проведения ГИА путем размещения информации на официальном сайте техникума в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://mck72.ru/>.

2.3 Определение соответствия результатов освоения выпускниками ОПОП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям ФГОС СПО ГИА проводит ГЭК, созданная на основании приказа директора техникума.

2.4 ГИА проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава. На заседания ГЭК представляются следующие документы: ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, программа ГИА, приказ директора техникума о допуске обучающихся к ГИА, сведения об успеваемости обучающихся, зачетные книжки обучающихся, бланки ведомостей и протокола заседания ГЭК.

#### 2.5 О порядке проведения ДЭ

2.5.1 ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного ОПОП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путём проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

2.5.2 ДЭ проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, размещённых на официальном сайте оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

<https://om.firpo.ru/competencies>

2.5.3 Из размещённых на официальном сайте оператора в сети «Интернет» единых оценочных материалов для проведения ДЭ техникумом выбраны конкретные комплекты оценочной документации (далее – КОД), исходя из содержания ОПОП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. В рамках ГИА для проведения ДЭ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело определены следующие компетенции и КОДы:

Компетенция Е57 Администрирование отеля КОД 1.3 - учебные группы ГД-20-11-1, ГД-20-11-2 ГД-20-11-3, ГД-19-9-1, ГД-19-9-2, ГД-19-9-3.

Выбранные компетенции и КОД ДЭ размещаются на официальном сайте техникума в сети «Интернет»: раздел Обучающимся – Демонстрационный экзамен – 2023.

2.5.4 ДЭ проводится в центре проведения ДЭ (далее - центр проведения экзамена), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащённую в соответствии с КОД. Центры проведения ДЭ располагаются на территории техникума. Выпускники проходят ДЭ в центре проведения экзамена в составе экзаменационных групп.

2.5.5 Место расположения центра проведения экзамена, дата и время начала проведения ДЭ, расписание сдачи экзаменов в составе экзаменационных групп, планируемая продолжительность проведения ДЭ, технические перерывы в проведении ДЭ определяются утвержденным планом проведения ДЭ, не позднее чем за двадцать календарных дней до даты проведения ДЭ. Техникум знакомит с планом проведения ДЭ выпускников, сдающих ДЭ и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ в срок не позднее чем за пять рабочих дней до даты проведения экзамена.

2.5.6 Допуск выпускников в центр проведения экзамена осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность. Выпускник по собственному желанию может завершить выполнение задания досрочно, уведомив об этом главного эксперта.

2.5.7 В случае удаления из центра проведения экзамена выпускника, главным экспертом составляется акт об удалении. Результаты ГИА выпускника, удаленного из центра проведения экзамена, аннулируются ГЭК, и такой выпускник признаётся ГЭК не прошедшим ГИА по неуважительной причине.

#### 2.8 О порядке защиты ВКР

2.8.1 ВКР направлена на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

2.8.2 ВКР предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником дипломной работы, демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

2.8.3 Тематика ВКР определена техникумом в соответствии с содержанием одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Тематика ВКР представлена в Приложении А.

2.8.4 Выпускнику предоставляется право выбора темы ВКР, в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема ВКР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в ОПОП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

2.8.5 Для подготовки ВКР выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

2.8.6 Закрепление за выпускниками тем ВКР, назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом директора техникума.

2.8.7 Для выполнения ВКР обучающемуся выдается задание, разработанное руководителем ВКР по утвержденной теме, задание рассматривается предметно-цикловой комиссией, утверждается заместителем директора по учебно-производственной работе. Задание на ВКР выдается не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ГИА МЕТОДИКА ОЦЕНИВАНИЯ ДЭ И ВКР**

3.1 Результаты проведения ГИА оцениваются с проставлением одной из отметок: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Отметка проставляется за защиту ВКР и государственный экзамен в виде ДЭ. Результаты проведения ГИА объявляются в тот же день после оформления протоколов заседаний ГЭК.

3.2 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. На заседании могут присутствовать руководители ВКР, рецензенты, а также студенты выпускных групп. Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК (в случае отсутствия председателя – его заместителем), секретарем ГЭК и членами ГЭК, хранится в архиве техникума.

В протоколе записываются: оценка за ГИА, в том числе оценка за защиту ВКР, оценка за государственный экзамен в виде ДЭ, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии.

3.3 Процедура оценивания результатов выполнения заданий ДЭ осуществляется членами экспертной группы по 100-балльной системе в соответствии с требованиями КОД.

3.4 Баллы выставляются в протоколе проведения ДЭ, который подписывается каждым членом экспертной группы и утверждается главным экспертом после завершения экзамена для экзаменационной группы. При выставлении баллов присутствует член ГЭК, не входящий в экспертную группу, присутствие других лиц запрещено.

3.5 Подписанный членами экспертной группы и утвержденный главным экспертом протокол проведения ДЭ далее передается в ГЭК для выставления оценок по итогам ГИА. Оригинал протокола проведения ДЭ передается на хранение в техникум в составе архивных документов.

3.6 По результатам выполнения заданий ДЭ применяется схема перевода баллов из 100-балльной шкалы в оценку по 5-балльной шкале (далее – перевод) в соответствии с рекомендуемой схемой в КОД, на основании приказа по техникуму «Об утверждении схемы перевода результатов демонстрационного экзамена из столбальной шкалы в пятибалльную», размещенного на официальном сайте техникума в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (раздел Обучающимся – Демонстрационный экзамен – 2023).

3.7 Статус победителя, призера чемпионатов профессионального мастерства, проведенных Агентством (Союзом "Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров "Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)") либо международной организацией "WorldSkills International", в том числе "WorldSkills Europe" и "WorldSkills Asia", и участника национальной сборной России по профессиональному мастерству по стандартам "Ворлдскиллс" выпускника по профилю ОПОП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело засчитывается в качестве, оценки "отлично" по ДЭ в рамках проведения ГИА по ОПОП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3.8 Оценка результатов выполнения ДЭ является оценкой государственного экзамена в виде ДЭ.

3.9 ВКР выполняется в соответствии с Методическими указаниями по выполнению выпускной квалификационной работы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанными предметно-цикловой комиссией индустрии питания и сервиса техникума.

3.10 Защита ВКР проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

3.11 Выпускник предоставляет ГЭК следующие материалы и документы: выполненную в соответствии с методическими указаниями ВКР, отзыв руководителя ВКР, рецензию, протокол нормоконтроля.

3.12 Перед началом защиты председатель ГЭК знакомит выпускников с порядком проведения защиты ВКР. При защите ВКР, на доклад отводится до 10 минут. Заседание ГЭК во время защиты ВКР организует секретарь ГЭК. В ходе защиты ВКР заслушивается доклад выпускника, рассматриваются материалы ВКР, включая презентацию. Рекомендуется в процессе доклада использовать компьютерную презентацию работы, заранее подготовленный наглядный графический (таблицы, схемы) или иной материал (например, проекты уставов, нормативных актов и т.д.), иллюстрирующий основные положения работы. Члены ГЭК и присутствующие на заседании задают вопросы.

3.13 По окончании доклада секретарь ГЭК зачитывается отзыв руководителя и рецензию. Оценки за защиту ВКР объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК.

3.14 Процедура оценивания результатов выполнения ВКР осуществляется членами ГЭК по 100-балльной системе в соответствии с критериями оценивания (приложение Б).

3.15 По результатам защиты ВКР применяется схема перевода баллов из 100-балльной шкалы в оценку по 5-балльной шкале в соответствии с рекомендуемой схемой (приложение Б).

3.16 Оценка результатов защиты ВКР является оценкой ГИА в форме защиты ВКР.



**4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГИА ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ  
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ,  
ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ И ИНВАЛИДОВ  
(в случае наличия среди выпускников по ОПОП СПО  
43.02.14 Гостиничное дело)**

4.1 Создание специальных условий при проведении ГИА для выпускников осуществляется на основании письменного заявления выпускников о необходимости специальных условий или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников, поданных в техникум не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА с приложением копии рекомендаций ПМПК, а дети-инвалиды, инвалиды - оригинала или заверенной копии справки, а также копии рекомендаций ПМПК при наличии.

4.2 В случае наличия среди выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов ГИА проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

4.3 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).

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

а) для слепых:

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

письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

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

б) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

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

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

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

по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

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

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

по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме;

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

## **5. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ И ПЕРЕСДАЧИ ГИА**

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

5.2 Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию техникума, состав которой утвержден приказом директора техникума.

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

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

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

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

5.7 На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК, а также главный эксперт при проведении ГИА в форме ДЭ.

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.

5.8 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.

5.9 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.

5.10 Рассмотрение апелляции не является пересдачей ГИА.

5.11 При рассмотрении апелляции о нарушении Порядка апелляционная комиссия

устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из следующих решений:

об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях Порядка не подтвердились и (или) не повлияли на результат ГИА;

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях Порядка 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 образовательной организацией без отчисления такого выпускника из образовательной организации в срок не более четырех месяцев после подачи апелляции.

5.12 В случае рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при прохождении ДЭ, 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 ДЭ (при наличии).

5.13 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.

5.14 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.

5.15 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.

5.16 Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем (заместителем председателя) и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве техникума.

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

1. Автоматизированные системы управления в индустрии гостеприимства и разработка мероприятий по их совершенствованию (на примере гостиничного предприятия).
2. Анализ деятельности службы приема и размещения в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
3. Анализ дополнительных услуг гостиничного предприятия и разработка программы по расширению их ассортимента с учётом экскурсионно-туристического компонента (на примере конкретной гостиницы)
4. Анализ и оценка организации работы службы бронирования и продаж в гостинице и пути её совершенствования (на примере конкретной гостиницы)
5. Анализ и оценка перспектив открытия гостиницы в Тюменском регионе
6. Анализ межкультурной коммуникации для организации эффективного общения с иностранными гостями (на примере конкретной гостиницы)
7. Анализ основных инструментов продвижения услуг в отельном бизнесе с учетом современных тенденций (на примере гостиницы)
8. Анализ опыта применения мобильных приложений в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы)
9. Анализ перспективы развития отелей, ориентированных на пожилых гостей (на примере гостиницы)
10. Анализ перспектив прямых продаж через систему бронирования сайта отеля (на примере конкретной гостиницы)
11. Анализ применения программы «Тайный гость» как инструмента повышения качества обслуживания (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ применения системы «Eco-friendly» на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы)
13. Анализ проблем организации размещения гостей с животными и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
14. Анализ прямых и непрямых каналов бронирования в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
15. Анализ системы управления безопасностью и предложения по ее совершенствованию на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы)
16. Анализ существующих пакетных предложений, поощрительных программ и программ лояльности в отеле (на примере конкретной гостиницы)
17. Анализ технологий обслуживания гостей в период проживания в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
18. Анализ уровня сервиса в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы)
19. Анализ функционирования службы бронирования в отеле категории четыре звезды (на примере конкретной гостиницы)
20. Анализ экстерьера и интерьера гостиничного предприятия как фактора качества обслуживания (на примере конкретной гостиницы)
21. Анализ эффективности службы бронирования в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы)
22. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере гостиничного предприятия).
23. Внедрение гостиничным предприятием инновационных методов стимулирования спроса на услуги (на примере гостиницы категории четыре звезды).

24. Внедрение гостиничным предприятием инновационных методов стимулирования спроса на услуги (на примере гостинцы категории три звезды).
25. Выявление возможностей повышения качества обслуживания гостей в процессе проживания (на примере конкретной гостинцы).
26. Исследование стандартов обслуживания в отделе приема и размещения: проблемы и пути их реализации (на примере конкретной гостиницы)
27. Исследование особенностей организации обслуживания гостей в процессе проживания (на примере конкретной гостинцы).
28. Исследование проблем развития хостелов и иных бюджетных средств размещения в Тюмени и способы их решения (на примере конкретного средства размещения)
29. Использование новых информационных технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы (на примере конкретной гостиницы)
30. Контроль за качеством предоставления услуг гостиничного предприятия и разработка рекомендаций по их совершенствованию (на примере гостинцы категории четыре звезды).
31. Контроль за качеством предоставления услуг гостиничного предприятия и разработка рекомендаций по их совершенствованию (на примере гостинцы категории три звезды).
32. Корпоративная программа лояльности гостиничных предприятий и разработка рекомендаций по ее совершенствованию (на примере гостинцы категории четыре звезды).
33. Корпоративная программа лояльности гостиничных предприятий и разработка рекомендаций по ее совершенствованию (на примере гостинцы категории три звезды).
34. Малые гостиницы в сфере услуг: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
35. Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия и разработка мероприятия по ее совершенствованию (на примере гостинцы категории четыре звезды).
36. Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия и разработка мероприятия по ее совершенствованию (на примере гостинцы категории четыре звезды).
37. Маркетинговый анализ в деятельности гостиничного предприятия и методы его совершенствования совершенствованию (на примере гостинцы категории три звезды).
38. Маркетинговый анализ в деятельности гостиничного предприятия и методы его совершенствования (на примере гостинцы категории четыре звезды).
39. Маркетинговый анализ в деятельности гостиничного предприятия и методы его совершенствования (на примере гостинцы категории три звезды).
40. Определение и анализ проблем индустрии гостеприимства в Тюменском регионе и способы их решения
41. Оценка сильных и слабых сторон работы службы приема и размещения гостиничных предприятий города Тюмени
42. Оценка деятельности бизнес - отеля в деловой инфраструктуре города Тюмени (на примере отеля)
43. Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории три звезды (на примере конкретной гостиницы)
45. Повышение конкурентоспособности гостиницы с помощью использования технических инноваций (на примере конкретной гостиницы)
46. Разработка ассортимента дополнительных услуг гостиничного предприятия для туристов (на примере конкретной гостиницы).

47. Разработка внутреннего аудита деятельности сотрудников службы приема и размещения с применением новых оценочных технологий (на примере конкретной гостиницы).
48. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
48. Разработка инновационных мероприятий в сфере технологии обслуживания гостей в процессе проживания (на примере конкретной гостиницы).
49. Разработка комплекса мер по повышению эффективности деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории четыре звезды).
50. Разработка комплекса мер по повышению эффективности деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории три звезды).
51. Разработка комплекса мер по развитию наставничества в гостиничном предприятии (на примере гостиницы категории четыре звезды).
52. Разработка комплекса мер по развитию наставничества в гостиничном предприятии (на примере гостиницы категории три звезды).
53. Разработка комплекса мер по увеличению объема реализации услуг питания гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории четыре звезды).
54. Разработка комплекса мер по увеличению объема реализации услуг питания гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории четыре звезды).
55. Разработка маркетинговой программы гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
56. Разработка мероприятий по организации эффективного продвижения и продаж гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
57. Разработка мероприятий по обеспечению безопасности в гостиничном предприятии (на примере гостиницы категории четыре звезды).
58. Разработка мероприятий по обеспечению безопасности в гостиничном предприятии (на примере гостиницы категории три звезды).
59. Разработка мероприятий по совершенствованию оказания гостиничным предприятием инклюзивных услуг (на примере гостиницы категории три звезды).
60. Разработка мероприятий по совершенствованию оказания гостиничным предприятием инклюзивных услуг (на примере гостиницы категории четыре звезды).
61. Разработка мероприятий по совершенствованию оценки компетенций персонала гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
62. Разработка мероприятий по совершенствованию оценки уровня удовлетворенности качеством обслуживания гостей гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории четыре звезды).
63. Разработка мероприятий по совершенствованию оценки уровня удовлетворенности качеством обслуживания гостей гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории три звезды).
64. Разработка мероприятий по совершенствованию применения гостиничным предприятием услуг аутсорсинга (на примере конкретной гостиницы).
65. Разработка мероприятий отеля по участию в экологической программе «Green Key» (на примере отеля).
66. Разработка предложений по перспективному развитию предоставления оздоровительных услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
67. Разработка предложений по повышению конкурентоспособности малых гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
68. Разработка рекомендаций и мер по совершенствованию ценовой политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
69. Разработка рекомендаций по повышению культуры обслуживания гостей в гостинице (на примере конкретной гостиницы).

70. Разработка рекламной программы для продвижения гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
71. Разработка предложений по совершенствованию дополнительных услуг на основе анализа деятельности гостиницы (на примере конкретной гостиницы)
72. Разработка предложений по улучшению обслуживания гостей в соответствии с их ожиданиями (на примере конкретной гостиницы)
73. Разработка программы обслуживания детей в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
74. Разработка набора услуг культурно-развлекательного комплекса в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
75. Разработка набора услуг оздоровительного комплекса в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
76. Разработка предложений по внедрению программы лояльности в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
77. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
78. Разработка рекомендаций по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения в гостинице (на примере конкретной гостиницы)
79. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности услуг гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории четыре звезды).
80. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности услуг гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории три звезды).
81. Разработка рекомендаций по применению гостиничным предприятием технологических инноваций (на примере конкретной гостиницы).
82. Разработка рекомендаций по совершенствованию веб-сайта гостиничного предприятия как инструмента эффективных продаж гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
83. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования с корпоративными гостями в отеле (на примере конкретной гостиницы)
84. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания иностранных гостей в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
85. Разработка рекомендаций по совершенствованию обучения и развития персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории четыре звезды).
86. Разработка рекомендаций по совершенствованию обучения и развития персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории три звезды).
87. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы основных и вспомогательных служб гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
88. Разработка рекомендаций по совершенствованию проведения культурно-досуговых мероприятий на территории гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
89. Разработка рекомендаций по совершенствованию продвижения гостиничного предприятия на специализированных гостиничных и туристских выставках (на примере конкретной гостиницы).
90. Разработка рекомендаций по совершенствованию управления персоналом в малом гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
91. Разработка рекомендаций по созданию в гостиничном предприятии условий труда для лиц с ограниченными возможностями и инвалидов (на примере конкретной гостиницы).

92. Разработка рекомендаций по организации и контролю работы по уборке номеров и служебных помещений гостиницы (на примере конкретной гостиницы)
93. Разработка рекомендаций по работе с жалобами и негативными отзывами гостей в процессе проживания (на примере гостиницы)
94. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
95. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (на примере конкретной гостиницы)
96. Разработка рекомендаций по управлению конфликтными ситуациями в гостиничном предприятии (на примере гостиницы категории четыре звезды).
97. Разработка рекомендаций по управлению конфликтными ситуациями в гостиничном предприятии (на примере гостиницы категории три звезды).
98. Разработка рекомендаций по формированию уникальных гостиничных предложений (на примере конкретной гостиницы).
99. Разработка специальных предложений по набору дополнительных услуг по программе «Семейный пакет» (на примере конкретной гостиницы).
100. Разработка специальных предложений по набору дополнительных услуг по программе «Выходной день в отеле» (на примере конкретной гостиницы).
101. Разработка стандартов оперативных процедур для службы приема и размещения в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
102. Рекламная деятельность гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее совершенствованию (на примере гостиницы категории четыре звезды).
103. Рекламная деятельность гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее совершенствованию (на примере гостиницы категории три звезды).
104. Система материального и нематериального стимулирования персонала гостиничного предприятия и разработка мероприятия по ее совершенствованию (на примере гостиницы категории четыре звезды).
105. Система материального и нематериального стимулирования персонала гостиничного предприятия и разработка мероприятия по ее совершенствованию (на примере гостиницы категории три звезды).
106. Создание пакета дополнительных услуг для молодоженов в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
107. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия на основе применения опыта зарубежных стран (на примере конкретной гостиницы).
108. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
109. Совершенствование организации предоставления дополнительных услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
110. Совершенствование рекламной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
111. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
112. Совершенствование организации службы питания в гостиничном комплексе (на примере конкретной гостиницы)
113. Совершенствование технологии работы с жалобами гостей в гостиничных предприятиях (на примере конкурентной гостиницы)
114. Совершенствование ценовой политики и ценообразования в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
115. Совершенствование эффективности взаимодействия средств размещения с туристическими и корпоративными компаниями (на примере конкретной гостиницы).



116. Современные проблемы информационной безопасности в гостиничном бизнесе и пути их преодоления (на примере конкретной гостиницы)
117. Составление программы по организации обслуживания в SPA-комплексах в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
118. Формирование и реализация программы лояльности персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории четыре звезды).
119. Формирование и реализация программы лояльности персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории три звезды).
120. Формирование и реализация программы лояльности персонала гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
121. Формирование и реализация программы обучения и развития персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории четыре звезды).
122. Формирование и реализация программы обучения и развития персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы категории три звезды).
123. Формирование и реализация программы обучения и развития персонала гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
124. Формирование корпоративных ценностей и ритуалов, как элементов корпоративной культуры гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
125. Формирование креативных гостиничных продуктов (на примере конкретной гостиницы).
126. Формирование репутации гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
127. Формирование индивидуального бренда гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
128. Формирование положительного имиджа отеля в социальных сетях (на примере конкретной гостиницы)
129. Формирование конкурентных преимуществ и повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия за счет управления ассортиментом дополнительных услуг (на примере конкретной гостиницы)
130. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы)

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВКР И СХЕМА ПЕРЕВОДА БАЛЛОВ В ОЦЕНКУ**

1. Критерии оценки ВКР

№ п/п	Критерии оценки ВКР	Показатели, составляющие критерий		Кол-во баллов
1	2	3		4
1	Содержательность рассматриваемой ВКР	Соответствие темы содержанию Полнота раскрытия темы Наличие проблематики и ее разрешенность Использование терминологии Применение методов исследования	0-3 0-3 0-3 0-3 0-3	0-15
2	Качество устной презентации, ответы на вопросы комиссии	Последовательность и логичность изложения Умение обосновать результаты Знание профессиональной терминологии  Правильность, оригинальность и обоснованность ответов на вопросы Содержательность и четкость изложения	0-3 0-3 0-3  0-3 0-3	0-15
3	Обоснованность и оригинальность	Умение выделить и обосновать новизну темы Умение выделить и обосновать актуальность темы Умение выделить и обосновать практическую значимость	0-3 0-3 0-4	0-10
4	Продуктивность использования времени	Умение правильно распределять время на введение, основную часть, заключение Умение раскрыть значимость самостоятельных предложений Умение структурировать работу	0-1 0-1 0-2	0-5
5	Использование профессиональных инструментов/ методик/ подходов к решению задания	Правильность изложения Правильность структуры (субординированность) Логика изложения – от общего к частному Постановка проблемы, цели, задачи Наличие аналитического материала	0-3 0-3 0-3 0-3 0-3	0-15
6	Использование презентации	Соответствие презентации цели и аудитории Связность и логичность презентации Умение выделять ключевую информацию, выстраивать структуру слайда и презентации Умение презентовать себя	0-2 0-2 0-2 0-3	0-10
7	Нормоконтроль	Показатели изложены и оценены в протоколе нормоконтроля ВКР, оценивают степень самостоятельности, дисциплинированности, и правильность оформления ВКР	0-10	0-10
8	Рецензия	Соответствие содержания ВКР теме задания Логичность содержания работы, полнота раскрытия темы	0-1 0-1 0-1	0-10

№ п/п	Критерии оценки ВКР	Показатели, составляющие критерий		Кол-во баллов
1	2	3		4
		Соответствие материала современному уровню (наличие и степень разработки новых вопросов; оригинальность решений, предложений)	0-1	
		Соответствие выполненной работы квалификационным требованиям	0-1	
		Осуществление студентом самостоятельного решения поставленных задач	0-1	
		Теоретическая и практическая значимость выполненной работы	0-1	
		Соблюдение специальной терминологии, грамотность изложения	0-1	
		Использование нормативно-справочной документации	0-1	
		Соблюдение сроков выполнения задания на ЗКР	0-1	
		Итоговое количество баллов ВКР	0-100	
9	Отзыв руководителя ВКР	Соответствие содержания ВКР теме задания	0-1	0-10
		Логичность содержания работы, полнота раскрытия темы	0-1	
		Соответствие материала современному уровню (наличие и степень разработки новых вопросов; оригинальность решений, предложений)	0-1	
		Соответствие выполненной работы квалификационным требованиям	0-1	
		Осуществление студентом самостоятельного решения поставленных задач	0-2	
		Теоретическая и практическая значимость выполненной работы	0-1	
		Соблюдение специальной терминологии, грамотность изложения	0-1	
		Использование нормативно-справочной документации	0-1	
		Соблюдение сроков выполнения задания на ЗКР	0-1	
		Итоговое количество баллов ВКР	0-100	0-100

2. Схема перевода баллов из 100-балльной шкалы в оценку по 5-балльной шкале за защиту ВКР

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
88-100 баллов	76-87 баллов	61-75 баллов	Менее 61 баллов