

1. МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА  
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

**ОТЧЕТ**  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЭКЗАМЕНАЦИОННОЙ КОМИССИИ

за 2023 год

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
Форма обучения очная  
Уровень подготовки среднее профессиональное образование

Отчет рассмотрен  
на педагогическом совете

Директор \_\_\_\_\_ О.Б. Прохорова



« 30 » августа 2023 г.

Протокол № 1

Отчет принят « 11 » 10 2023 г.

ДЕЛ КО. Т. О. Я. А.  
С. Т. С. П. О. А. Н. И. О.  
С. К. Р. П. И. Т. А. Ц. И. И.

Государственная экзаменационная комиссия (далее – ГЭК) по государственной итоговой аттестации выпускников специальности 43.02.11 Гостиничный сервис утверждена приказом ректора университета от 26 декабря 2022 г. № 2392 (приложение № 32). Председатель государственной экзаменационной комиссии утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 211-С от 21 ноября 2022г.

### 1.1. Состав комиссии:

*Председатель* – Зайков Дмитрий Владимирович, генеральный менеджер ООО Гостиничный комплекс «Березка» (г. Челябинск);

*Заместитель председателя* – Прохорова Ольга Борисовна, директор Многопрофильного колледжа ИСТиС;

*Секретарь* – Кедровских Екатерина Александровна, заведующий отделением.

*Члены государственной экзаменационной комиссии:*

Байлов Иван Олегович, генеральный директор Гранд– Отеля Видгоф;

Сошенко Светлана Игоревна, заместитель генерального директора по продажам и сервису ООО «Гостиничное хозяйство» Конгресс отель Малахит

Якушевская Ольга Андреевна, директор ООО «Корас».

### 1.2. Характеристика состава ГЭК:

№ пп	Показатель характеристики	Всего		Докторов, профессоров		Кандидатов наук, доцентов	
		чел.	%%	чел.	%%	чел.	%%
1.	Всего членов ГЭК	5	100	–	–	–	–
2.	Представители собственного вуза:	1	20	–	–	–	–
	в том числе преподаватели выпускающих кафедр;	-	-	–	–	–	–
	преподаватели обеспечивающих кафедр	–	–	–	–	–	–
3.	Представители других вузов и научных организаций	–	–	–	–	–	–
4.	Представители отраслей заказчиков:	4	80	–	–	–	–
	в том числе руководителей организаций;	4	80	–	–	–	–
	руководителей подразделений	–	–	–	–	–	–

### 1.3. ГЭК провела 1 заседание, в том числе выездных 0.

#### 1.4. Студентами подано 0 заявлений на апелляцию.

Апелляция	Защита ВКР	
	подано	удовлетворено
о нарушении процедуры проведения	–	–
о несогласии с результатами	–	–

2. Перечень аттестационных испытаний, входящих в состав государственной итоговой аттестации выпускников по образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

– защита выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

#### 3. Нормативное обеспечение государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация проводилась в соответствии с:

– Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утв. приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г. № 475.

– Положением о государственной итоговой аттестации обучающихся в Южно-Уральском государственном университете по программам среднего профессионального образования, утв. приказом ректора от 26.12.2017 № 491;

– Программой государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис от 09.01.2023г.

#### 4. Результаты государственной итоговой аттестации выпускников

4.1. Результаты освоения образовательной программы в период теоретического обучения:

Дисциплины	Оценки по дисциплинам, формирующим компетенции, в период обучения					
	отлично		хорошо		удовлетворительно	
	абс.	%%	абс.	%%	абс.	%%
Общеобразовательный цикл	41	30	59	43	39	27
Общий гуманитарный и социально-экономический цикл	31	55	17	30	9	15
Математический и общий естественнонаучный цикл	4	20	11	55	5	25

Дисциплины	Оценки по дисциплинам, формирующим компетенции, в период обучения					
	отлично		хорошо		удовлетворительно	
	абс.	%%	абс.	%%	абс.	%%
Общепрофессиональные дисциплины	40	50	28	35	12	15
Профессиональный учебный цикл	31	62	19	38	0	0
Практика	54	90	3	5	3	5

#### 4.2. Результаты защиты выпускных квалификационных работ:

Номер академической группы	Полный выпуск	Получивших оценку на защитах									
		допущено		отлично		хорошо		удов.		неуд.	
		абс.	%%	абс.	%%	абс.	%%	абс.	%%	абс.	%%
320	10	10	100	7	70	2	20	1	10	0	0

#### 4.3. Характеристика выпускных квалификационных работ:

№	Показатели	Всего	Формы обучения					
			очная		очно-заочная		заочная	
			кол.	%	кол.	%	кол.	%
1.	Всего дипломов	10	10	100	–	–	–	–
2.	Количество дипломов с отличием	2	2	20	–	–	–	–
3.	Количество выполненных ВКР	10	10	100	–	–	–	–
	по темам, предложенным студентами	–	–	–	–	–	–	–
	по заявкам предприятий в области фундаментальных и поисковых научных исследований	–	–	–	–	–	–	–
4.	Количество рекомендованных: ВКР, опубликованию к внедрению внедренных	–	–	–	–	–	–	–
		3	3	30	–	–	–	–
		–	–	–	–	–	–	–
5.	Количество ВКР с применением специализированного программного обеспечения	10	10	100	–	–	–	–

#### 4.4. Оценки руководителей работ и рецензентов:

Оценки	отлично		хорошо		удовл.		неуд.	
	абс.	%%	абс.	%%	абс.	%%	абс.	%%
Руководитель	6	60	1	10	3	30	-	-
Рецензент	6	60	1	10	3	30	-	-

5. Оценка соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы требованиям ФГОС СПО

## 5.1. Общая оценка качества разработки выпускных квалификационных работ

Всего проведено 1 заседание государственной экзаменационной комиссии по защите выпускных квалификационных работ, выполненных в виде дипломных работ (далее – ДР). Все необходимые для работы ГЭК документы своевременно и в полном объеме были представлены и оформлены в соответствии с существующими нормативными требованиями секретарями.

Допущены к итоговой государственной аттестации 10 человек. Объем дипломных работ составляет 30-50 печатных листов формата А4. Дипломные работы по оформлению, в основном соответствуют требованиям ГОСТ. По содержанию соответствуют требованиям ФГОС. Дипломные работы выполнены, в большинстве случаев, на достаточно высоком уровне, об этом свидетельствуют оценки, выставленные членами ГЭК.

Темы дипломных работ соответствуют содержанию видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Темы работ предусматривают обращение к литературным источникам: справочной литературе, учебным пособиям, информационным изданиям в сети Internet, которые приводятся в списке литературы. В дипломных работах прослеживается интеграция знаний, полученных при освоении учебных дисциплин общепрофессионального цикла и междисциплинарных циклов профессиональных модулей профессионального цикла. Работы выполнены на основе комплекса знаний по учебным дисциплинам и профессиональным модулям: бронирование гостиничных услуг, прием, размещение и выписка гостей, организация обслуживания гостей в процессе проживания, продажи гостиничного продукта, выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы (Дома отдыха)).

Большинство выпускников в полном объеме раскрыли содержание дипломных работ, что отражает исследовательские способности выпускников.

Дипломные работы оформлены в едином стиле, с использованием профессиональной терминологии согласно методическим указаниям по выполнению дипломных работ. Все работы содержат иллюстрации по изложенной теме. Демонстрационный материал представлен в виде презентаций и видео роликов.

Доклады обучающихся построены по единому плану, изложены четко, ясно и последовательно с учетом регламента. При проведении защиты дипломных работ использовалась современная демонстрационная техника.

## 5.2. Оценка сформированности компетенций у выпускников

Общий уровень подготовки выпускников специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» соответствует требованиям квалификации «Менеджер».

Выпускники образовательной программы готовы к выполнению видов профессиональной деятельности, заявленных в Федеральном государственном образовательном стандарте по специальности:

- бронирование гостиничных услуг;
- прием, размещение и выписка гостей;
- организация обслуживания гостей в процессе проживания;
- продажи гостиничного продукта;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы (Дома отдыха))

Результаты государственной итоговой аттестации свидетельствуют о сформированности общих и профессиональных компетенций (видов профессиональной деятельности):

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
<b>ВПД 1</b>	<b>Бронирование гостиничных услуг</b>
ПК. 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК. 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
<b>ВПД 2</b>	<b>Прием, размещение и выписка гостей</b>
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
<b>ВПД 3</b>	<b><i>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</i></b>
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
<b>ВПД 4</b>	<b><i>Продажи гостиничного продукта</i></b>
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга
<b>ВПД 5</b>	<b><i>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы (Дома отдыха))</i></b>

6. Основные недостатки, выявленные в теоретической и практической подготовке выпускников

В отдельных случаях просматривается отсутствие четкости в изложении ответов. У ряда выпускников недостаточен опыт публичных выступлений, выпускники зависимы от текста доклада и не всегда готовы вести дискуссию. В отдельных работах просматривается неумение представить результаты работы, сформулировать выводы.

7. Устранение недостатков, отмеченных в отчетах ГЭК за прошлые годы

С целью улучшения качества подготовки и повышения конкурентоспособности выпускников на рынке труда увеличена доля дипломных работ, ориентированных на запросы работодателей с представлением практического подтверждения и демонстрации материала, полученного в ходе преддипломной практики в каждой дипломной работе, в том числе раздаточных материалов в виде проектов рекламно-информационного обеспечения гостиничного предприятия.

8. Рекомендации председателя государственной экзаменационной комиссии по улучшению качества подготовки выпускников и организации работы ГЭК

Анализ дипломных работ показал, что работы, выполненные обучающимися, носят практико-ориентированный характер.

В условия профессиональной деятельности может быть внедрен положительный опыт, описанный в следующих работах:

- Анализ организации уборки номеров и качества проведения уборочных работ в гостиничном комплексе.
- Культура поведения персонала и этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
- Автоматизированные системы бронирования гостиничных услуг и их особенности.

В дипломных работах использован анализ эффективности деятельности гостиничного предприятия, разработаны программы внутреннего маркетинга для обеспечения стабильности деловой и корпоративной культуры.

Для обеспечения соблюдения требований по оформлению презентации необходимо предусмотреть современные возможности её оформления. Применять собственные выводы по содержанию дипломной работы. Это позволит осуществлять качественную подготовку выпускников с учётом современных требований работодателей.

Председатель



/ Д.В. Зайков /

Секретарь



/ Е.А. Кедровских /