

**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Симферопольский политехнический колледж»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство
(квалификация «специалист по туризму и гостеприимству»)**

образовательная программа среднего профессионального образования
– программа подготовки специалистов среднего звена

Начало реализации 1 сентября 2024 г.

Симферополь, 2024

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Симферопольский политехнический колледж»

Разработчики:

Париш Н.Н. – заместитель директора по учебной работе

Бравкова И.В. – заместитель директора по учебно-производственной работе

Дашкевич Е.А. – руководитель центра развития профессиональных компетенций

Гнатенко Т.С. – старший методист

Коврижных Е.И. – заведующий отделением

Сухенко Е.Н. – председатель цикловой методической комиссии экономических дисциплин и гостиничного дела

РАССМОТРЕН И ОДОБРЕН

на заседании цикловой методической
комиссии экономических дисциплин
и гостиничного дела

протокол № 9 от «26» 04 2024 г.

Н.Н. Париш Е.Н. Сухенко

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
фонда оценочных средств государственной итоговой аттестации

43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОГЛАСОВАН

ИП Денисов О.И.

(название предприятия/организации)



[Signature]

подпись

К. С. Кий

инициалы, фамилия

2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств для государственной итоговой аттестации
 - 1.1. Результаты освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
 - 1.1.1. Виды профессиональной деятельности
 - 1.1.2. Профессиональные и общие компетенции, личностные результаты
 - 1.1.3. Показатели оценки сформированности профессиональных и общих компетенций
2. Оценочные материалы для государственной итоговой аттестации
 - 2.1. Форма проведения государственной итоговой аттестации
 - 2.2. Оценочные материалы демонстрационного экзамена
 - 2.2.1. Структура комплекта оценочной документации
 - 2.3. Дипломная работа
 - 2.3.1. Тематика дипломных работ
 - 2.3.2 Критерии оценивания содержания и качества выполнения и защиты дипломных работ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1. Результаты освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.1.1. Виды профессиональной деятельности

Обязательное условие допуска к государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) является освоение выпускником всех видов профессиональной деятельности, соответствующих профессиональным модулям:

Наименование основных видов деятельности	Наименование профессиональных модулей
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
Предоставление гостиничных услуг	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1.1.2. Профессиональные и общие компетенции

В результате освоения программ профессиональных модулей у студентов должны быть сформированы следующие компетенции:

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого произ-

	водства, 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	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции

Профессиональный модуль	Профессиональные компетенции
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.</p> <p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p> <p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p> <p>ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>

Целевые ориентиры развития

ЦОР реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код ЦОР реализации программы воспитания
Гражданское воспитание	
Осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе. Сознующий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания. Проявляющий гражданско-патриотическую позицию, готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России и Российского государства, сохранять и защищать историческую правду.	ЦОР 1

<p>Ориентированный на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан.</p> <p>Осознанно и деятельно выражающий неприятие любой дискриминации по социальным, национальным, расовым, религиозным признакам, проявлений экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности.</p> <p>Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольческом движении, предпринимательской деятельности, экологических, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах)</p>	
Патриотическое воспитание	
<p>Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу.</p> <p>Сознающий причастность к многонациональному народу Российской Федерации, Отечеству, общероссийскую идентичность.</p> <p>Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам.</p> <p>Проявляющий уважение к соотечественникам, проживающим за рубежом, поддерживающий их права, защиту их интересов в сохранении общероссийской идентичности</p>	ЦОР 2
Духовно-нравственное воспитание	
<p>Проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения.</p> <p>Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан.</p> <p>Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения.</p> <p>Ориентированный на создание устойчивой семьи на основе российских традиционных семейных ценностей, рождение и воспитание детей и принятие родительской ответственности.</p> <p>Обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России</p>	ЦОР 3
Эстетическое воспитание	
<p>Выражающий понимание ценности отечественного и мирового искусства, российского и мирового художественного наследия.</p> <p>Проявляющий восприимчивость к разным видам искусства, понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей, умеющий критически оценивать это влияние.</p> <p>Проявляющий понимание художественной культуры как средства</p>	ЦОР 4

<p>коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве.</p> <p>Ориентированный на осознанное творческое самовыражение, реализацию творческих способностей, на эстетическое обустройство собственного быта, профессиональной среды</p>	
Физическое воспитание	
<p>Понимающий и выражающий в практической деятельности понимание ценности жизни, здоровья и безопасности, значение личных усилий в сохранении и укреплении своего здоровья и здоровья других людей.</p> <p>Соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде.</p> <p>Выражающий на практике установку на здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, регулярную физическую активность), стремление к физическому совершенствованию.</p> <p>Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек (курения, употребления алкоголя, наркотиков, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе и цифровой среде, понимание их вреда для физического и психического здоровья.</p> <p>Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), понимания состояния других людей.</p> <p>Демонстрирующий и развивающий свою физическую подготовку, необходимую для избранной профессиональной деятельности, способности адаптироваться к стрессовым ситуациям в общении, в изменяющихся условиях (профессиональных, социальных, информационных, природных), эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>Использующий средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	ЦОР 5
Трудовое воспитание	
<p>Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.</p> <p>Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.</p> <p>Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.</p> <p>Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.</p> <p>Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профес-</p>	ЦОР 6

сии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе	
Экологическое воспитание	
<p>Демонстрирующий в поведении сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социально-экономических процессов на природу, в том числе на глобальном уровне, ответственность за действия в природной среде.</p> <p>Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, содействующий сохранению и защите окружающей среды.</p> <p>Применяющий знания из общеобразовательных и профессиональных дисциплин для разумного, бережливого производства и природопользования, ресурсосбережения в быту, в профессиональной среде, общественном пространстве.</p> <p>Имеющий и развивающий опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности</p>	ЦОР 7
Ценности научного познания	
<p>Деятельно выражающий познавательные интересы в разных предметных областях с учётом своих интересов, способностей, достижений, выбранного направления профессионального образования и подготовки.</p> <p>Обладающий представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированно выражающий понимание значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности.</p> <p>Демонстрирующий навыки критического мышления, определения достоверности научной информации, в том числе в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> <p>Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности</p>	ЦОР 8
ЦОР реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
<p><i>Вовлеченный в работу кружков, секций, студенческого спортивного клуба, Студенческого Совета пропагандирующий региональный крымоведческий потенциал</i></p> <p><i>Сориентированный на участие в формирования любви к родному краю как основополагающего элемента воспитания патриота Крыма и всей страны,</i></p>	ЦОР 9
Личностные результаты и ЦОР реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения.	ЦОР 10

1.1.3. Показатели оценки сформированности профессиональных и общих компетенций

Показатели оценки сформированности профессиональных компетенций

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата (требования к знаниям, умениям, практическому опыту)
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
	Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
	Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг

	<p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Основы делопроизводства</p>
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Навыки:</p> <p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>
	<p>Умения:</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>
	<p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Навыки:</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>
	<p>Умения:</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>
	<p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата (требования к знаниям, умениям, практическому опыту)
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<p>Навыки:</p> <p>Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Умения:</p> <p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>

	<p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гос-</p>
--	---

	<p>гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<p>Навыки:</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Умения:</p> <p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, но-</p>

	<p>мерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Навыки:</p> <p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Умения:</p> <p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>

	<p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	<p>Навыки: Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирования текущей деятельности департаментов (служб, от-</p>

	<p>делов) гостиничного комплекса Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <p>Умения: Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гос-</p>
--	---

	<p>тей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	---

Показатели оценки сформированности общих компетенций

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения:</p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части</p> <p>определять этапы решения задачи</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>составлять план действия</p> <p>определять необходимые ресурсы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>реализовывать составленный план</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
	<p>Знания:</p> <p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>структуру плана для решения задач</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>

<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и</p>	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>

команде	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения
	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
	Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона

<p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения</p>
<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Форма проведения государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация по образовательной программе 43.02.16 Туризм и гостеприимство в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

2.2. Оценочные материалы демонстрационного экзамена

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по туризму и гостеприимству
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минобрнауки России от 12.12. 2022 г. № 1100
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый Профильный

Комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена

Применимость комплекта оценочной документации (далее – КОД). Настоящий КОД предназначен для организации и проведения ДЭ (уровней ДЭ) в государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования. Уровень ДЭ ГИА - Базовый уровень, Профильный уровень.

КОД в части ГИА демонстрационного экзамена базового уровня (ДЭ БУ) разработан на основе требований к результатам освоения образовательной программы СПО, установленных соответствии с ФГОС СПО.

КОД в части ГИА демонстрационного экзамена профильного уровня (ДЭ ПУ) разработан на основе требований к результатам освоения образовательной программы СПО, установленных соответствии с ФГОС СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации.

КОД в части ГИА (ДЭ ПУ) включает составные части - инвариантную часть (обязательную часть, установленную настоящим КОД) и вариативную часть (необязательную), содержание которой определяет Колледж самостоятельно на основе содержания реализуемой основной образовательной программы СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

Общие организационные требования:

1. ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

2. ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных Колледжем в программу ГИА.

Демонстрационный экзамен базового и профильного уровня проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, разрабатываемых организацией, определяемой Министерством просвещения Российской Федерации из числа подведомственных ему организаций.

Министерство просвещения Российской Федерации обеспечивает размещение разработанных комплектов оценочной документации на официальном сайте оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 1 октября года, предшествующего проведению ГИА (bom.fipro.ru).

3. Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

4. Колледж обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

5. ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

6. ЦПДЭ располагается на территории Колледжа, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

7. Выпускники проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

8. Колледж знакомит с планом проведения ДЭ студентов, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

9. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

10. Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, студентов, а также технического эксперта, назначаемого Колледжем, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

11. Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий ДЭ, а также распределение рабочих мест между студентами с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей

между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между студентами фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

12. Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения ДЭ, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

13. Допуск студентов в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

14. Колледж обязан не позднее, чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в проведении ДЭ тьютора (ассистента).

Требование к продолжительности ДЭ.

Продолжительность ДЭ зависит от вида аттестации, уровня ДЭ.

Требования к содержанию КОД.

Единое базовое ядро содержания КОД сформировано на основе вида деятельности (вида профессиональной деятельности) в соответствии с ФГОС СПО и является общей содержательной основой заданий ДЭ вне зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ.

Требования к оцениванию.

Распределение значений максимальных баллов зависит от вида аттестации, уровня ДЭ, составляющей части ДЭ.

Таблица перевода баллов в оценки

Оценка демонстрационного экзамена	Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)
«Неудовлетворительно»	0-19,99%
«Удовлетворительно»	20% - 39,99%
«Хорошо»	40% - 69,99%
«Отлично»	70% - 100%

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания может быть дополнен Колледжем с целью создания необходимых условий для участия в ДЭ студентов из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и студентов из числа детей-инвалидов и инвалидов.

План застройки площадки ДЭ

План застройки площадки ДЭ, проводимого в рамках ГИА, представлен в банке оценочных материалов на текущего года государственной итоговой аттестации.

Требования к составу экспертных групп

Количественный состав экспертной группы определяется Колледжем, исходя из числа сдающих одновременно ДЭ студентов. Один эксперт должен иметь возможность оценить результаты выполнения студентами задания в полной мере согласно критериям оценивания.

2.3. Дипломная работа

Тематика дипломных работ соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство:

ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ПМ.02. Предоставление гостиничных услуг

2.3.1. Перечень тем дипломных работ

Тематика дипломных работ

Тематика дипломных работ	Шифр и название профессионального модуля, к которому отнесена тема дипломной работы
<ol style="list-style-type: none">1. Организация работы службы приема и размещения гостей в гостинице.2. Управление качеством обслуживания в ресторанах гостиницы.3. Управление качеством обслуживания в кафе гостиницы.4. Разработка системы мотивации персонала в туристической компании.5. Организация работы отдела бронирования в гостинице.6. Анализ эффективности использования информационных технологий в сфере туризма и гостеприимства.7. Разработка программы лояльности для клиентов гостиницы.8. Организация работы службы безопасности в гостинице.9. Организация работы отдела маркетинга в гостинице.	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
<ol style="list-style-type: none">1. Совершенствование предоставления услуг room-service в отеле.2. Внедрение дополнительных услуг как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.3. Повышение квалификации сотрудников службы питания как фактор конкурентоспособности гостиничного предприятия.4. Организация работы службы питания в гостинице.5. Кейтеринг как перспективная форма обслуживания потребителей в гостиничных комплексах.6. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации банкетов в гостиничном комплексе.7. Совершенствование технологий организации питания в средствах размещения.8. Повышение качества услуг питания в отеле.9. Повышение эффективности работы службы питания гостиницы.10. Совершенствование деятельности предприятий питания при гостинице.11. Повышение качества сервисного обслуживания как фактор увеличе-	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

<p>ния клиентской базы гостиничного предприятия.</p> <p>12. Пути совершенствования деятельности службы питания в гостинице.</p> <p>13. Совершенствование системы организации сервисной деятельности службы питания в гостинице.</p> <p>14. Развитие сервисного обслуживания как фактор привлечения клиентов в ресторанном бизнесе.</p> <p>15. Роль службы питания в функционировании гостиничного предприятия.</p> <p>16. Совершенствование системы управления персоналом хозяйственной службы гостиницы.</p> <p>17. Применение аутсорсинга в гостиницах с целью повышения качества обслуживания.</p> <p>18. Совершенствование деятельности службы безопасности гостиницы.</p> <p>19. Разработка фирменного стиля гостиничного предприятия.</p> <p>20. Совершенствование технологии обслуживания номерного фонда гостиницы.</p> <p>21. Пути совершенствования работы службы прачечной на предприятиях индустрии гостеприимства.</p> <p>22. Современные технические средства как фактор повышения эффективности деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.</p> <p>23. Специфика обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями во время проживания в гостинице.</p> <p>24. Стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе как фактор повышения качества предоставляемых услуг.</p> <p>25. Повышение эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.</p> <p>26. Технология внедрения стандартов программы Halal Friendly в гостинице.</p> <p>27. Формирование товарной политики гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.</p> <p>28. Совершенствование качества предоставляемых гостиничных услуг.</p> <p>29. Современные системы бронирования в индустрии гостеприимства.</p> <p>30. Анализ взаимодействия гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами.</p> <p>31. Перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе.</p> <p>32. Применение Интернет-технологий в гостиничном бизнесе.</p> <p>33. Формирование анимационной программы в гостинице.</p> <p>34. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта.</p> <p>35. Разработка рекомендаций по продвижению гостиничного продукта.</p> <p>36. Совершенствование деятельности службы бронирования гостиничных услуг.</p> <p>37. Исследование факторов, влияющих на работу службы бронирования гостиницы.</p> <p>38. Совершенствование инструментов продаж гостиничных услуг на основе технологических инноваций</p> <p>39. Применение автоматизированных систем бронирования в деятельности гостиничных предприятий.</p> <p>40. Оценка эффективности сбытовой политики гостиничного предприятия.</p>	
---	--

<p>41. Разработка программы повышения лояльности клиентов в гостинице.</p> <p>42. Разработка рекомендаций по повышению эффективности реализации гостиничных услуг на предприятии.</p> <p>43. Совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>44. Разработка маркетинговой стратегии гостиничного предприятия.</p> <p>45. Повышение эффективности работы службы бронирования гостиницы.</p> <p>46. Разработка программы стимулирования сбыта гостиничных услуг.</p> <p>47. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>48. Формирование системы мотивации персонала гостиничного предприятия.</p> <p>49. Разработка рекомендаций по использованию инновационных методов бронирования в гостинице.</p> <p>50. Разработка программы продвижения гостиничных услуг.</p> <p>51. Совершенствование организации и проведения конференций в гостинице.</p> <p>52. Анализ и совершенствование рекламной деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>53. Исследование маркетинговой политики гостиничного предприятия.</p> <p>54. Организация конференц-услуг в гостинице.</p> <p>55. Конференц-залы и их роль в функционировании гостиничного комплекса.</p> <p>56. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе.</p> <p>57. Влияние имиджа гостиницы на ее конкурентоспособность.</p> <p>58. Разработка гостиничных услуг для халяль-туристов.</p> <p>59. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия на основе расширения ассортимента предоставляемых услуг.</p> <p>60. Совершенствование культурно-досуговой деятельности в гостинице.</p> <p>61. Адаптация гостиничных услуг под требования и предпочтения туристов из Китая.</p> <p>62. Адаптация гостиничных услуг под требования и предпочтения туристов из Арабских стран.</p> <p>63. Технология внедрения стандартов программы China Friendly в гостинице.</p> <p>64. Внедрение современных технических средств и оборудования в гостинице с целью повышения эффективности работы службы Housekeeping.</p> <p>65. Совершенствование работы службы горничных в гостинице.</p> <p>66. Инновационные технологии чистоты и комфорта как залог коммерческого успеха отеля.</p> <p>67. Совершенствование технологий уборки в гостиничном предприятии.</p> <p>68. Повышение квалификации горничных как фактор устойчивого развития гостиничного предприятия.</p> <p>69. Внедрение стандартных операционных процедур в гостинице.</p>	
--	--

2.3.2. Критерии оценивания содержания и качества выполнения и защиты дипломных работ

Критерии оценки дипломной работы

Критерии	Показатели оценок			
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
Актуальность	Актуальность не сформулирована. Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью. Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием)	Актуальность не сформулирована или сформулирована в общих чертах – проблема не выявлена. Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе	Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования.	Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.
Логика работы	Содержание и тема работы согласуются между собой не в полной мере. Логика изложения дискретна.	Содержание и тема работы частично согласуются между собой. Отдельные части работы не связаны с целью и задачами работы	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует – одно положение вытекает из другого.	Содержание работы полностью раскрывает заявленную тему. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы
Самостоятельность в работе	Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует.	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки переписаны из источников.	После каждого раздела автор работы делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием раздела. Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.	После каждого раздела автор работы делает самостоятельные выводы; четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР

Оформление работы	<p>Многочисленные нарушения требований к оформлению.</p> <p>Работа выглядит небрежно.</p>	<p>Представленная ВКР имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям к оформлению.</p> <p>Работа выглядит небрежно.</p>	<p>Есть некоторые недочеты в оформлении работы.</p>	<p>Соблюдены все действующие требования к оформлению работы.</p>
Литература	<p>Изучено менее 10 источников. Автор слабо ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых источников.</p>	<p>Изучено не менее 15 источников. Автор слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых источников.</p>	<p>Изучено более 15 источников. Автор ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых источников.</p>	<p>Количество источников более 20. Все они использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых источников, владеет информацией об электронных источниках.</p>
Защита работы	<p>Автор слабо ориентируется в терминах, которые использует при защите своей работы.</p> <p>Наглядный материал низкого качества и не используется при защите.</p>	<p>Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов ГЭК. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования.</p> <p>Наглядный материал низкого качества.</p>	<p>Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал.</p>	<p>Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы.</p> <p>Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др.</p>

