

**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.

Железук Е.Н. Сухенко

# ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

## фонда оценочных средств государственной итоговой аттестации

### 43.02.16 Туризм и гостеприимство

## СОГЛАСОВАН

W. Dennis 0.11.

(название предприятия/организации)

## ДОЛЖНОСТЬ

подпись

инициалы, фамилия

« 30 »

9411

2024 г.



MIT

## **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
<b>Гражданское воспитание</b>	
Осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе. Сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российской 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>	<b>ЦОР 2</b>
--	--------------

#### **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>	<b>ЦОР 3</b>
---	--------------

#### **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>	<b>ЦОР 4</b>
--	--------------

<p>коммуникации и самовыражения в современном обществе, значение нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве. Ориентированный на осознанное творческое самовыражение, реализацию творческих способностей, на эстетическое обустройство собственного быта, профессиональной среды</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Физическое воспитание</b></p> <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
<p style="text-align: center;"><b>Трудовое воспитание</b></p> <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

<p>ции и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе</p>	
<b>Экологическое воспитание</b>	
<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>	ЦОР 7
<p>Имеющий и развивающий опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности</p>	
<b>Ценности научного познания</b>	
<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>	ЦОР 8
<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, осмыслиения опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности</p>	
<b>ЦОР реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
<p><i>Вовлеченный в работу кружков, секций, студенческого спортивного клуба, Студенческого Совета <b>пропагандирующий региональный крымоведческий потенциал</b></i></p>	ЦОР 9
<p><i>Сориентированный на участие в <b>формирования любви к родному краю как основополагающего элемента воспитания патриота Крыма и всей страны,</b></i></p>	
<b>Личностные результаты и ЦОР реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
<p>Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения.</p>	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

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата (требования к знаниям, умениям, практическому опыту)</b>
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Навыки:</b> Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p><b>Умения:</b> Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p> <p><b>Знания:</b> 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</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Навыки:</b> Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p><b>Умения:</b> Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p> <p><b>Знания:</b> Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p>

	<p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства</p>
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Навыки:</b> Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p><b>Умения:</b> Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p><b>Знания:</b> 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</p>
ПК 1.4. Определять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p><b>Навыки:</b> Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p><b>Умения:</b> Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p><b>Знания:</b> 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</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><b>Навыки:</b></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><b>Умения:</b></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 использование 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><b>Знания:</b></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 гостиницах и иных средствах размещения</p>

	<p>тиницах 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 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<p><b>Навыки:</b> Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p><b>Умения:</b> Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p><b>Знания:</b> 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, 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>
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<p><b>Навыки:</b></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><b>Умения:</b></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><b>Знания:</b></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 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 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	<p><b>Навыки:</b></p> <p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, от</p>

<p>делов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, от-делов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения 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>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p>
	<p><b>Знания:</b></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, нормального 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 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
OK 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b></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><b>Знания:</b></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><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>

команде	<p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
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	<p><b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p><b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p><b>Умения:</b> 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</p> <p><b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, в профессиональной деятельности задействованные пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона</p>

<p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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><b>Умения:</b> 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><b>Знания:</b> 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.firgo.ru](http://bom.firgo.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**

<b>Тематика дипломных работ</b>	<b>Шифр и название профессионального модуля, к которому отнесена тема дипломной работы</b>
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
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 баров 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 увеличения	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

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

- |  |  |
|--|--|
| <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 халиль-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	<p>Актуальность не сформулирована.</p> <p>Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью. Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием)</p>	<p>Актуальность не сформулирована или сформулирована в общих чертах – проблема не выявлена.</p> <p>Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе</p>	<p>Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы.</p> <p>Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования.</p>	<p>Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности.</p> <p>Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.</p>
Логика работы	<p>Содержание и тема работы согласуются между собой не в полной мере.</p> <p>Логика изложения дискретна.</p>	<p>Содержание и тема работы частично согласуются между собой.</p> <p>Отдельные части работы не связаны с целью и задачами работы</p>	<p>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.</p>	<p>Содержание работы полностью раскрывает заявленную тему.</p> <p>Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы</p>
Самостоятельность в работе	<p>Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует.</p>	<p>Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки переписаны из источников.</p>	<p>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.</p>	<p>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</p>

<b>Оформление работы</b>	<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>
<b>Литература</b>	<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>
<b>Защита работы</b>	<p>Автор слабо ориентируется в тех понятиях, 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. 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. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др.</p>

