

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Рудь Виталий Викторович  
Должность: пресс-секретарь, ответственный за публикацию на сайте  
Дата подписания: 01.07.2025 10:20:56  
Уникальный программный ключ:  
c1415706b077ecda9925ee71a16cd9622787c7d8



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)**  
**ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО**  
**УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**  
**ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)**

**КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор КЭС**

\_\_\_\_\_ **Е.Ю. Москвитин**

20. 05. 2025 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**  
**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СПО**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Шахты**  
**2025**

## Лист согласования

Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### Разработчики:

Преподаватель

Колледжа экономики и сервиса

ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты

\_\_\_\_\_ В.В. Ромасюкова  
14.05.2025г.

Преподаватель

Колледжа экономики и сервиса

ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты

\_\_\_\_\_ Н.А. Калинина  
14.05.2025г.

Председатель цикловой комиссии  
правового обеспечения, гостиничного дела  
и туризма Колледжа экономики и сервиса  
ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты

\_\_\_\_\_ Е.Н. Семеренко  
14.05.2025г.

### Согласовано:

Заместитель директора по УМР

Колледжа экономики и сервиса

ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты

\_\_\_\_\_ И.В. Рейханова  
16.05.2025г.

Представитель работодателей:

Директор ООО «Гостиница «Никопол»,

г. Шахты

\_\_\_\_\_ А.В. Емельянов  
20.05.2025 г.

Директор ООО «Елена –Тур» г. Шахты

\_\_\_\_\_ Е.П. Калинина  
20.05.2025 г.

### РАССМОТРЕН И ОДОБРЕН

на заседании педагогического совета Колледжа экономики и сервиса ИСОиП  
(филиала) ДГТУ в г. Шахты, протокол № 11 от 20.05.2025г

Председатель педагогического совета

\_\_\_\_\_ Е.Ю. Москвитин  
20.05.2025г

## Содержание

1 Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1 Область применения фонда оценочных средств	4
1.2 Форма государственной итоговой аттестации	4
2 Результаты освоения программы подготовки специалистов среднего звена	4
3. Критерии оценивания выполнения и защиты дипломной работы	13
3.1 Структура и содержание дипломной работы	13
3.2 Критерии и шкала оценивания	15
4. Задания демонстрационного экзамена	18

# 1 Паспорт фонда оценочных средств

## 1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для государственной итоговой аттестации разработан в соответствии с требованиями ФГОС среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство учебным планом, программой ГИА.

ФОС ГИА является неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения образовательной программы специалистов среднего звена (далее – ОП) и предназначен для оценки освоения обучающимися ОП и соответствия уровня освоения общих и профессиональных компетенций, а также определение у выпускников уровня знаний, умений, практического опыта, позволяющих вести профессиональную деятельность.

## 1.2 Форма государственной итоговой аттестации

Формой государственной итоговой аттестации по образовательной программе среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство в соответствии с ФГОС СПО является защита дипломной работы (далее - ДР) показ демонстрационного экзамена.

# 2 Результаты освоения программы подготовки специалистов среднего звена

Показатели результата освоения общих компетенций (ОК) представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Показатели результата освоения общих компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; 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; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>

ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<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> номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации, формата оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядка их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</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><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>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <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,	<p><b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения</p>

	демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<b>Знания:</b> 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	<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 <b>Знания:</b> 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
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<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 <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
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<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 <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

Выпускник освоивший образовательную программу должен обладать профессиональными компетенциями (ПК) соответствующими видам профессиональной деятельности программиста.

Показатели результата освоения профессиональных компетенций (ПК) представлены в таблице 2.

Таблице 2 - Показатели результата освоения профессиональных компетенций

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
Организация и контроль текущей	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность	<b>Практический опыт:</b> производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и

деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	гостеприимства. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		<b>Умения:</b> владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения
		<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
	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<b>Практический опыт:</b> осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
		<b>Умения:</b> взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
		<b>Знания:</b> основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<b>Навыки:</b> производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
		<b>Умения:</b> владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		<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
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<b>Практический опыт:</b> использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		<b>Умения:</b> владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		<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
<b>Предоставление гостиничных услуг</b>	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	<p><b>Навыки:</b> Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
		<p><b>Умения:</b> предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения 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</p>

		<p>размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
	<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</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, 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> <p><b>Практический опыт:</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</p>

		<p>оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>
	<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</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, 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> <p><b>Навыки:</b> 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 Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p><b>Умения:</b> 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 Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по</p>

		<p>услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения 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> 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>
	<p>ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>	<p><b>Практический опыт:</b> 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, отделов) 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><b>Умения:</b> 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</p>

		<p>размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены</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, 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>
<p>Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников</p>	<p>ПК 1.1-1.4; ПК 21-2.4</p>	

### 3. Критерии оценивания выполнения и защиты дипломной работы

Дипломная работа представляет собой законченное исследование. Она должна содержать теоретический и практический анализ задач в области гостиничного дела в условиях деятельности предприятия (организации).

Дипломная работа выполняется на конкретных материалах деятельности предприятия или организации (базы практики) с учетом проблем, требующих решения. Как заключительный этап подготовки выпускника работа должна содержать элементы самостоятельного исследования.

#### 3.1 Структура и содержание дипломной работы

ДР представляет собой законченное исследование. Она должна содержать теоретический и практический анализ задач в области права и организации социального обеспечения в условиях деятельности организации.

ДР выполняется на конкретных материалах деятельности предприятия или организации (базы практики) с учетом проблем, требующих решения. Как заключительный этап подготовки выпускника работа должна содержать элементы самостоятельного исследования.

Для обеспечения единства требований к дипломным работам устанавливаются общие требования к составу, объему и структуре.

Структура ДР:

- титульный лист;
- лист задания для выполнения ДР;
- введение;
- теоретическая часть;
- практическая часть;
- заключение;
- перечень использованных информационных ресурсов;
- приложения.

При необходимости в ДР, кроме описательной части, может быть представлена графическая часть и приложения.

Объем ДР должен составлять не менее 40 страниц и не более 60 страниц машинописного текста. Структурное построение и содержание составных частей ДР определяются руководителями дипломных работ исходя из требований ФГОС к уровню подготовки.

В введении раскрывается актуальность темы, разработанность исследуемой проблемы, объект и предмет, цель, задачи, теоретико-методологические основы исследования, теоретическая и практическая значимость исследования.

Основная часть ДР работы содержит, как правило, две главы, каждая из которых делится на пункты и подпункты. Каждая глава раскрывает тот или иной аспект заявленной темы и должна завершаться обобщающими выводами.

Первая глава – теоретическая. Проводится теоретический анализ исследуемого процесса или явления с позиций имеющихся компетенций, моделей, парадигм и строится теоретическая модель.

Вторая глава – практическая. В данной главе должна быть представлена информация о предназначении, специфике решаемых задач организацией. Дается характеристика объекта исследования, на материалах которого выполняется работа, проводится глубокий анализ изучаемой проблемы с использованием различных методов исследования.

После проведенного анализа предмета ДР во второй главе, необходимо перейти к выработке самостоятельных предложений по совершенствованию исследуемой (исследуемого) системы (объекта, процесса, явления) и решению выявленных проблем, моделированию последствий внедрения предлагаемых мероприятий, рекомендаций и расчету их экономической эффективности.

Заключение содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов.

### Перечень примерных тем дипломных работ

№ п/п	Наименование темы дипломных работ	Наименование профессиональных модулей, отражаемых в работе
1	Технологический цикл обслуживания в гостинице и его совершенствование на примере	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства  ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг  ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (портье).
2	Разработка рекомендаций по продвижению услуг гостиницы в сети Интернет	
3	Разработка рекомендаций по формированию, продвижению и реализации свадебного гостиничного пакета	
4	Разработка рекомендаций по совершенствованию ассортимента услуг	
5	Разработка мероприятий по совершенствованию программы лояльности в гостинице на примере	
6	Имидж гостиницы и его роль в продвижении гостиничного продукта	
7	Особенности и виды мотивации персонала гостиницы	
8	Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории ...	
9	Анализ рыночных возможностей на предприятии гостиничной индустрии и организация работы отеля на примере...	
10	Организация и технология работы службы бронирования в составе отдела продаж в гостинице «...»;	
11	Организация и технология работы службы бронирования в составе СПиР в гостинице «...»;	
12	Организация работы службы приема и размещения в гостиницах международного уровня обслуживания;	
13	Организация работы службы приема и размещения в отечественных отелях «...»;	
14	Организация регистрации гостей в отелях на территории Российской Федерации;	
15	Организация управления гостиницей на основе АСУ (на примере программы...);	
16	Организация и технология работы room-service в гостинице «...»;	
17	Организация работы хозяйственной службы в отечественной гостинице «...»;	
18	Организация работы хозяйственной службы в гостинице международного уровня обслуживания «...»;	
19	Организация анимационной деятельности в загородном отеле «...»;	
20	Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном бизнесе (на примере...);	
21	Организация и технология работы службы питания в гостиницах международного уровня обслуживания;	
22	Организация и технология работы банкетной службы в гостинице «...»;	
23	Программы лояльности к гостю как средство продвижения гостиничного продукта (на примере...);	
24	Тенденции развития гостиничной индустрии в	

	управлении отелем «...»;	
25	Разработка плана маркетинга нового или модернизированного гостиничного продукта на примере отеля	
26	Тенденции развития гостиничной индустрии в управлении отелем «...»;	
27	Анализ соответствия гостиницы классификационным требованиям на территории Российской Федерации на примере отеля «...»;	

### 3.2 Критерии и шкала оценивания

Итоговая оценка уровня и качества подготовки выпускников специальности определяется по результатам выполнения и защиты ДР.

Основными критериями при определении оценки за выполнение ДР обучающимся для руководителя ДР являются:

- соответствие состава и объема выполненной ДР обучающегося заданию;
- качество профессиональных знаний и умений обучающегося, уровень его профессионального мышления;
- степень самостоятельности обучающегося при выполнении работы;
- умение обучающегося работать со справочной литературой, нормативными источниками и документацией;
- положительные стороны, а также недостатки в работе;
- оригинальность и практическая ценность принятых в работе решений;
- качество оформления работы.

Основными критериями при определении оценки за ДР обучающегося для Рецензента ДР являются:

- соответствие состава и объема представленной ДР заданию;
- качество выполнения всех составных частей ДР;
- степень использования при выполнении ДР последних достижений в социальной области, права;
- оригинальность принятых в работе решений, практическая значимость работы;
- качество оформления работы.

Критериями при определении итоговой оценки за выполнение и защиту ДР являются:

- доклад выпускника;
- ответы выпускника на вопросы, позволяющие определить уровень теоретической и практической подготовки;
- качество, практическая ценность и значимость выполненной работы;
- отзыв руководителя ДР;
- рецензия и оценка рецензента ДР.

В основе оценки ДР лежит пятибалльная система:

«Отлично» выставляется за следующую ДР:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы, критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;
- при защите работы обучающийся показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению положения предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за следующую ДР:

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы и критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;
- имеет положительный отзыв руководителя и рецензента;
- при защите обучающийся показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению деятельности предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за следующую ДР:

- носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором деятельности предприятия (организации), в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;
- при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно» выставляется за следующую дипломную работу:

- не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации), не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;
- не имеет выводов либо они носят декларативный характер;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания;
- при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

Показатели, критерии и шкала оценивания выполнения и защиты дипломной работы представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Показатели, критерии и шкала оценивания защиты дипломной работы

№ п/п	Наименование компетенции (группы компетенций)	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Максимальный балл
1	2	3	4	5
1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК.04; ОК 05; ОК 06; ОК 07; ОК 08; ОК 09 ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4; ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ПК 2.4	Содержание ДР 10 баллов	Соответствие структуры и содержания работы требованиям ФГОС СПО и методических рекомендаций	1
			Полнота раскрытия темы проекта	1
			Глубина анализа источников по теме исследования	1
			Соответствие результатов ДР поставленным целям и задачам	1
			Исследовательский характер работы	1
			Практическая направленность работы	1

			Самостоятельность подхода в раскрытии темы, наличие собственной точки зрения	1
			Соответствие современным нормативным правовым документам	1
			Правильность выполнения расчетов	1
			Обоснованность выводов	1
2		Оформление ДР 4 балла	Соответствие оформлению работы требованиям методических рекомендаций	1
			Соответствие объема работы требованиям программы ГИА	1
			В тексте работы имеются ссылки на источники и литературу	1
			Список источников и литературы актуален и оформлен в соответствии с требованиями методических рекомендаций	1
3		Защита (содержание доклада и оформление презентации ДР) 2 балла	Полнота и соответствие содержания презентации содержанию ДР	1
			Грамотность речи и правильность использования профессиональной терминологии	1
4		Ответы на дополнительные вопросы 4 балла	Полнота, точность, аргументированность ответов	4
ИТОГО:		20 баллов		20

За полное соответствие критерию оценивания начисляется 1 балл.

При наличии хотя бы одного несоответствия критерию оценивания, начисляется 0 баллов.

Перевод фактической суммы баллов в оценку осуществляется с использованием методики перевода баллов в итоговую оценку, как показано в таблице 5.

Таблица 5 - Перевод фактической суммы баллов в оценку

Процент результативности		Балл (отметка)	Оценка
1	2	3	4
90% -100 %	17-20 баллов	5	Отлично
75%-89%	13-16 баллов	4	Хорошо
50%-74%	10-12 баллов	3	Удовлетворительно
49% и менее	9 баллов и менее	2	Не удовлетворительно

## 4. Задания демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен базового уровня проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания (далее – оценочные материалы), разрабатываемых федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» (далее – оператор ИРПО).

Для проведения демонстрационного экзамена используется комплект оценочной документации, размещаемый на сайте ИРПО.

Комплект оценочной документации – комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена по компетенции, включающий требования к оборудованию и оснащению, застройке площадки, составу экспертных групп, а также инструкцию по технике безопасности.

Задание демонстрационного экзамена представляет собой практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в реальном времени. Примерный комплект оценочной документации КОД 43.02.16 для демонстрационного экзамена рассчитан на выполнение заданий продолжительностью 2 часа 30 минут.

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

а) для слепых:

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

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

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

б) для слабовидящих:

– обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

– выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

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

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

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

– по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

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

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

– по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме.

Оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляет экспертная группа, возглавляемая главным экспертом. Количество экспертов, входящих в состав экспертной группы,

определяется колледжем на основе условий, указанных в комплекте оценочной документации для демонстрационного экзамена.