

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.06.2024 15:41:43
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
Ученым советом ЧОУВО МИДиС
Протокол № 10 от 27.05.2024

УТВЕРЖДАЮ
Ректор М.В. Усынин
27 мая 2024 г.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству
Форма обучения: очная

Год набора - 2024

Челябинск 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	4
1.1. Область применения.....	4
1.2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации.....	5
1.3. Планируемые результаты освоения компетенций	5
2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	17
2.1. Формы и сроки проведения государственной итоговой аттестации	17
2.2. Процедура проведения демонстрационного экзамена.....	17
2.3. Порядок подготовки и защиты выпускной квалификационной работы	22

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1. Область применения

Фонды оценочных средств для государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) являются частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения видов профессиональной деятельности и соответствующих профессиональных компетенций.

1.2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня освоения компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Государственная итоговая аттестация призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство при решении конкретных профессиональных задач, определить уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Вид профессиональной деятельности	Код	Содержание формируемых компетенций
1. Организация и контроль текущей деятельности служб	ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
2.А. Предоставление гостиничных услуг	ПК 2.А.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
	ПК 2.А.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
	ПК 2.А.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
	ПК 2.А.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
	ПК 2.А.5.	Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии
2.Б. Предоставление экскурсионных услуг (по выбору)	ПК 2.Б.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
	ПК 2.Б.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

1.3. Планируемые результаты освоения компетенций

Код	Содержание	Планируемые результаты освоения компетенций
-----	------------	---

компете нций	компетенций	
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: 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; 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>Знания: 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; 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 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную</p>

		<p>привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
ОК 6.	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>Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона</p>

	бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения</p>
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p>Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и</p>

		дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
		Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
		Знания: основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства;
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
		Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
		Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
		Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
		Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;
ПК 2.А.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Навыки: 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

		<p>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>Умения: 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 размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства</p>
--	--	--

		<p>размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда: основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
ПК 2.А.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<p>Навыки: 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>Умения: 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</p>

		<p>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>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
ПК 2.А.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<p>Навыки: 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</p>

		<p>котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>Умения: 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 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>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
--	--	---

		правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
ПК 2.А.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	<p>Навыки: оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, 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>Умения: осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; вести журнал передачи смены;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного</p>

		<p>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.А.5.</p>	<p>Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии</p>	<p>Навыки: встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;</p> <p>Умения: комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в</p>

		<p>присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении</p>
--	--	---

		<p>напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p>
<p>ПК 2.Б.1.</p>	<p>Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах</p>	<p>Навыки: консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; поддержания контактов с туристскими информационными центрами; координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; отбора и изучения экскурсионных объектов; отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания; формирования программ экскурсионного обслуживания; формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов); составления маршрута и текста экскурсии; отбора объектов для показа во время экскурсии; отбора информационных материалов для проведения экскурсии; определения методических приемов проведения экскурсии; объезда (обхода) маршрута экскурсии оформления экскурсионной документации;</p> <p>Умения: предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; использовать систему электронных путевок; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания; корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации; определять необходимость использования</p>

		<p>технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания; составлять программы экскурсионного обслуживания; организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; бронирование транспортных услуг для организации экскурсий; организация питания туристов (экскурсантов);</p> <p>Знания: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации;</p>
ПК 2.Б.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	<p>Навыки: организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; оперативное информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; рассказа об объектах</p>

		<p>экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий; предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии; разработки и планирования маршрута (по видам туризма); технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодноклиматических условий (по видам туризма); составления подробного плана маршрута (по видам туризма)</p> <p>планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма); разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма); разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма); разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма); планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма); сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах министерства российской федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения; подготовки снаряжения (по видам туризма); разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма)</p> <p>проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма); планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма); составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма); проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма); планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи; обеспечения связи между экипажами транспортных средств; планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на</p>
--	--	--

		<p>природу; проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма); лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма); регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма); организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма); вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма); планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение; коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма); организации транспортировки пострадавшего; организации аварийных бивуаков; эвакуации пострадавших;</p> <p>Умения: организация посещения объектов экскурсионного показа; обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий; определять тему и составлять маршрут экскурсии; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; составлять методическую разработку экскурсии; составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий; устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; использовать технические средства при проведении экскурсий разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе; применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии; корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении</p>
--	--	--

		<p>чрезвычайных ситуаций; планировать и составлять план маршрута (по видам туризма); анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма); анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма); анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма); анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма); составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма); проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма); передвигаться и организовывать различные виды страховок на воде; ориентироваться в лесной и горной местности; ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; ориентироваться без применения карт и компаса</p> <p>пользоваться спутниковыми навигационными системами; ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости; готовить пищу в полевых условиях; взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе;</p> <p>Знания: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.</p>
--	--	--

2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Формы и сроки проведения государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация выпускников образовательной организации, освоивших образовательную программу среднего профессионального образования, включает защиту дипломного проекта (работы) и проведение демонстрационного экзамена.

Сроки проведения государственной итоговой аттестации:

Всего на государственную итоговую аттестацию - 6 недель, в том числе:

- подготовка к государственной итоговой аттестации (выполнение дипломного проекта (работы)) - 2 недели,
- защита дипломного проекта (работы) – 1 неделя,
- подготовка к демонстрационному экзамену - 2 недели,
- проведение демонстрационного экзамена – 1 неделя.

Сроки проведения каждой формы государственной итоговой аттестации регламентируются образовательной организацией в календарном графике учебного процесса на текущий учебный год.

2.2. Процедура проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен является первым этапом государственной итоговой аттестации.

Для разработки фондов оценочных средств образовательная организация руководствуется:

- Оценочными материалами для проведения демонстрационного экзамена, разработанными ФГБОУ ДПО ИРПО.
- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования.

Квалификация (сочетание квалификаций) в соответствии с ФГОС СПО	Профессиональный стандарт	Наименование квалификации (направленности)
Специалист по туризму и гостеприимству	Профессиональный стандарт "Работник по приему и размещению гостей", утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 659н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 сентября 2017 г., регистрационный N 48310) Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года № 282н	Специалист по туризму и гостеприимству (Гостиничные услуги)

2.2.1. Соответствие профессиональных компетенций ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство видам деятельности профессиональных стандартов

ФГОС СПО	Профессиональный стандарт, обобщенные трудовые функции (ОТФ)
Специалист по туризму и гостеприимству (базовой подготовки) готовится к следующим видам деятельности:	

<p>ВД.1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <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 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> <p>ОТФ А Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</p> <p>ТФ А/01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения</p> <p>ТФ А/02.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания</p> <p>ТФ А/02.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда</p>
<p>ВД.2.А. Предоставление гостиничных услуг:</p> <p>ПК 2.А.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p> <p>ПК 2.А.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p> <p>ПК 2.А.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>ПС 33.022 «Работник по приему и размещению гостей»</p> <p>ОТФ Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>D/03.01 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>D/03.02 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>D/03.03 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>

2.2.2. Порядок проведения демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации

Порядок проведения демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации прописан в Программе государственной итоговой аттестации выпускников среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2.2.3. Система оценивания выполнения заданий демонстрационного экзамена

Процедура оценивания результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется в соответствии с правилами, предусмотренными оценочной документацией по компетенции и методикой организации и проведения демонстрационного экзамена.

Оценивание выполнения заданий осуществляется на основе следующих принципов:

- соответствия содержания заданий ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, учёта требований профессиональных стандартов и работодателей;
- достоверности оценки – оценка выполнения заданий должна базироваться на общих и профессиональных компетенциях экзаменуемых, реально продемонстрированных в моделируемых профессиональных ситуациях в ходе выполнения практико-ориентированного профессионального задания;
- адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

- надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных (в рамках различных этапов) оценках компетенций экзаменуемых;
- комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции экзаменуемых;
- объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений членов государственной экзаменационной комиссии.

2.2.4. Методы оценивая результатов:

- метод экспертной оценки;
- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов;
- метод перевода сводных баллов в оценку.

Результаты выполнения практических заданий оцениваются с использованием следующих групп целевых индикаторов: основных и штрафных.

При оценке заданий используются следующие основные процедуры:

- процедура начисления основных баллов за выполнение заданий;
- процедура начисления штрафных баллов за нарушения при выполнении заданий;
- процедура формирования сводных результатов;
- процедура перевода результатов в оценку.

Результаты выполнения заданий оцениваются по 100-балльной шкале.

Оценивание выполнения заданий может осуществляться в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

- качество выполнения отдельных задач задания;
- качество выполнения задания в целом;
- скорость выполнения задания (в случае необходимости применения),

б) штрафные целевые индикаторы:

- нарушение условий выполнения задания;
- негрубые нарушения технологии выполнения работ.

Значение штрафных целевых индикаторов уточняется по каждому конкретному заданию.

2.2.5. Критерии оценки знаний

Критерии оценки выполнения профессионального задания представлены в соответствующих паспортах экзаменационных заданий. Баллы за демонстрационный экзамен выставляются в соответствии с заданием по балльной шкале.

Процедура перевода общего количества набранных баллов в оценку осуществляется исходя из следующих критериев:

Оценка	"2"	"3"	"4"	"5"
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

2.2.6. Примеры заданий для демонстрационного экзамена

Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации по специальности «Туризм и гостеприимство».

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия – индивидуальная.
2. Модули задания, критерии оценки и необходимое время.
3. Необходимые приложения.

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерии оценивания	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,0
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,0
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,0
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	42,0
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	6,00
		Организация и осуществление бронирования и продажа гостиничных услуг	6,00
ИТОГО (инвариативная часть)			80,0
ВСЕГО (вариативная часть)			20,00
ИТОГО (совокупность инвариативной и вариативной частей)			100,00

Критерии оценивания вариативной части КОД разрабатываются образовательной организацией самостоятельно с учетом квалификационных требований, заявленных 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.

Модули с описанием работ

Задание по специальности (направленности) «Специалист по туризму и гостеприимству (Предоставление гостиничных услуг)» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Актёры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля. Контекст заданий является тайным. Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день. Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «_____». (указать название отеля). Моделируемый отель расположен в г. _____.(указать название города).

Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля www._____ (Указать официальный сайта отеля) При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал www._____ (указать туристический портал города (региона) или другие информационные источники.

Наименование модуля задания

<i>Модуль 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</i>
<p>Задание 1: Составить штатное расписание на неделю сотрудников службы приема и размещения</p> <p>Задание 2: Предоставить гостю туристическую информацию и произвести заказ билетов в соответствии с предпочтениями</p> <p>Задание выполняется на площадке «Front-office».</p>
<i>Модуль 2. Предоставление гостиничных услуг</i>
<p>Задание 1: Провести заселение гостя в отель без предварительного бронирования, расчет при заселении. Задание выполняется на русском языке.</p> <p>Задание выполняется на площадке «Front-office».</p>
<i>Модуль 3 Предоставление гостиничных услуг</i>
<p>Задание 1: Решить задачу на распределение номерного фонда отеля в соответствии с предложенными условиями. Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК.</p> <p>Задание 2: Помочь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице, предложить решение и компенсацию. Задание выполняется на английском языке.</p> <p>Задание выполняется на площадке «Front-office».</p>

Необходимые приложения: Сценарий для гостей и письменные задания, которые высылаются автоматически в день ДЭ в электронный кабинет ГЭ ДЭ.

План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД специальности (направленности) «Специалист по туризму и гостеприимству (Предоставление гостиничных услуг)».

Специальность (направленность): «Специалист по туризму и гостеприимству (Предоставление гостиничных услуг)».

Общая площадь площадки: 72 м².

План застройки площадки включает в себя: план конкурсной площадки, состоящий из Площадки А (FRONT-OFFICE) и Площадки Б (BACK-OFFICE).

2.2.7. Предварительный инструктаж при проведении демонстрационного экзамена

К выполнению экзаменационных заданий демонстрационного экзамена допускаются участники, прошедшие инструктаж по охране труда и технике безопасности.

Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности проводится главным экспертом и включает следующие аспекты:

1. Общие сведения о месте проведения экзамена, расположении компетенции, времени трансфера до места проживания, расположении транспорта для площадки, особенности питания участников и экспертов, месторасположении санитарно-бытовых помещений, питьевой воды, медицинского пункта, аптечки первой помощи, средств первичного пожаротушения.

2. Время начала и окончания проведения экзаменационных заданий, нахождение посторонних лиц на площадке.

3. Контроль требований охраны труда участниками и экспертами.

4. Вредные и опасные факторы во время выполнения экзаменационных заданий и нахождение на территории проведения экзамена.

5. Общие обязанности участника и экспертов по охране труда, общие правила поведения во время выполнения экзаменационных заданий и на территории.

6. Основные требования санитарии и личной гигиены.

7. Средства индивидуальной и коллективной защиты, необходимость их использования.

8. Порядок действий при плохом самочувствии или получении травмы. Правила оказания первой помощи.

9. Действия при возникновении чрезвычайной ситуации, ознакомление со схемой эвакуации и пожарными выходами.

Подробное изложение требований по соблюдению участниками демонстрационного экзамена требований охраны труда и техники безопасности представлено в Инструкции по охране труда и технике безопасности для проведения демонстрационного экзамена по специальности (направленности) «Специалист по туризму и гостеприимству (Предоставление гостиничных услуг)» на официальном сайте Института развития профессионального образования [https://om-s3.dp.fipro.ru/om-prod/public_files/fe7fa298-d794-471d-a7c4-a5bebf17fd0a-55e79c379abb70bc61c8e92becae2e644b77c4ca5d765f9b4a85f607e91ac039.pdf].

2.3. Порядок организации подготовки и защиты дипломного проекта (работы)

Порядок подготовки и защиты дипломного проекта (работы) в рамках государственной итоговой аттестации прописан в Программе государственной итоговой аттестации выпускников среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2.3.1. Перечень тем дипломных проектов (работ)

Темы дипломных проектов (работ) должны иметь практико-ориентированный характер и соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей:

1. Анализ инновационных технологий в гостиничном деле и оценка эффективности их использования (на примере).
2. Анализ организации уборки номеров и качества проведения уборочных работ (на примере).
3. Анализ особенностей гостиничного дела в курортной отрасли (на примере гостиниц г.Сочи).
4. Анализ путей совершенствования организации обслуживания посетителей в ресторане
5. Анализ современных концепций в ресторанной индустрии и рекомендации по их внедрению на предприятии питания.
6. Анализ работы службы питания и определение направления по её оптимизации в гостиничном предприятии.
7. Анализ эффективности системы автоматизации и жизнеобеспечения гостиничного предприятия (на примере).
8. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере).
9. Анализ внутренних внешних факторов развития рынка гостиничных услуг.
10. Обеспечение безопасности туристов на экскурсионных маршрутах (на примере конкретного маршрута).
11. Особенности и значение развития круизного туризма в Каспийском море.
12. Особенности и проблемы продвижения курортных направлений на территории РФ.
13. Особенности развития гастрономического вида туризма в России на примере разработки тура в Калининградскую область.
14. Исследование потенциала музеев города Челябинск (области) как ресурса для развития культурно-познавательного туризма в регионе.
15. Исследование культурно-религиозного потенциала города Челябинск (области) с целью разработки туристской программы.
16. Особенности формирования хобби-туров на примере разработки программы тура.

17. Особенности формирования и реализации турпродукта в условиях высокой конкурентности.
18. Разработка туристского продукта для туристов с ограниченными возможностями здоровья на основе анализа туристских ресурсов в регионе (на выбор).
19. Промышленный туризм как часть имиджа Южного Урала.
20. Проектирование туристских программ с использованием анимационных технологий (на примере).
21. Разработка автобусных туров в регионе в условиях пандемии (на примере).
22. Разработка программы экологического туристского маршрута на основе анализа туристских ресурсов региона.
23. Разработка программ обслуживания корпоративных клиентов с использованием элементов анимации (на примере).
24. Разработка программы обслуживания туристов в рамках событийного туризма с целью развития региона (на примере конкретного региона).
25. Внедрение анти-кафе как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия (на примере).
26. Внедрение кейтерингового обслуживания как фактора повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия (на примере).
27. Исследование перспектив развития технологий хаускипинга (на примере).
28. Исследование современных форм и методов обслуживания гостей (на примере).
29. Клиентоориентированный подход и пути повышения удовлетворенности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства.
30. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере).
31. Механизмы увеличения наполняемости объектов гостеприимства в период проведения спортивно-массовых мероприятий (на примере).
32. Определение и анализ проблем индустрии гостеприимства в республике Крым и способы их решения.
33. Оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства (на примере).
34. Организация и обеспечение безопасности гостей на гостиничном предприятии (на примере).
35. Организация обслуживания гостей гостиничных предприятий и ее эффективность (на примере).
36. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения (на примере).
37. Основные направления повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий (на примере).
38. Особенности интернет-маркетинга гостиничного предприятия.
39. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (культурно-национальный, психологический, правовой и другие аспекты) (на примере).
40. Особенности продвижения бренда гостиничного предприятия.
41. Оценка конкурентоспособности предприятия в сфере гостиничных услуг (на примере).
42. Оценка эффективности и направления модернизации технологической оснащенности гостиниц.

43. Персонализированный сервис как направление развития отеля (на примере).
44. Повышение качества сервиса предоставления услуги питания в номерах (на примере).
45. Повышение конкурентоспособности гостиничной услуги путем оказания эксклюзивных дополнительных услуг (на примере).
46. Повышение эффективности транспортных услуг в гостинице.
47. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере).
48. Разработка контроль – оценочных листов исполнения стандартов обслуживания гостей при предоставлении услуги питания в номерах (на примере).
49. Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов в гостиничном секторе (на примере).
50. Разработка и формулирование рекомендаций по формированию спроса на гостиничные услуги (на примере).
51. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию дополнительных услуг (на примере).
52. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов (на примере).
53. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия между службами в гостинице (на примере).
54. Разработка предложений по повышению конкурентоспособности малых гостиниц (на примере).
55. Разработка предложений по улучшению обслуживания гостей в номерах (на примере).
56. Разработка рекламной кампании на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
57. Разработка (совершенствование) системы мотивации персонала (на примере).
58. Разработка рекомендации по усилению конкурентной позиции гостиничного предприятия.
59. Разработка рекомендаций по внедрению современных форм и методов обслуживания гостей с ОВЗ (на примере).
60. Роль профессионального имиджа в карьерном продвижении персонала гостиницы (на примере).
61. Сегментация рынка и позиционирование продукта гостиничного предприятия.
62. Системы обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и ее эффективность (на примере).
63. Совершенствование системы управления персоналом в гостиничном предприятии
64. Специфика работы конгресс-отелей: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
65. Технологии виртуальной реальности как элемент продвижения услуг в индустрии гостеприимства (на примере).
66. Формирование конкурентных преимуществ и повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия за счет управления ассортиментом дополнительных услуг (на примере).
67. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства (на примере).

68. Экотехнологии в гостиничном бизнесе (на примере).

2.3.2. Содержание заданий для обучающегося по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство для выполнения дипломного проекта (работы)

№ п/п	Формулировка заданий	Содержание задания
1.	Сбор и формирование исходных данных дипломного проекта (работы)	Подбор и анализ информации по тематике дипломного проекта (работы). Проведение информационного поиска для подтверждения актуальности и научной значимости проблемы. Сбор, обработка, анализ и систематизация управленческой, финансово-экономической информации по теме исследования, выбор методов и средств решения задач научного исследования.
2.	Обоснование цели и базовых задач по теме дипломного проекта (работы), уточнение содержания принятого к исполнению технического задания	Выявление компетенций профессиональной деятельности в задачах исследования. Поиск прототипов и решений задач исследования. Проведение сравнительного анализа выявленных методов, принципов и подходов. Выбор и обоснование предполагаемых решений. Разработка программы (рекомендаций) разрешения поставленной проблемы.
3.	Выполнение заданий требующих индивидуального подхода	Определение объекта, предмета и методов исследования. Теоретико-методологическое обоснование исследуемой проблемы, обоснование понятийно-категориального аппарата исследования. Осуществление сбора статистических данных, необходимых для анализа по теме исследования, проведение анализа собранной информации; формирование решения и предложений, исходя из результатов анализа.
4.	Выполнение графической части/ приложений/ презентации дипломного проекта (работы)	Выполнение графических материалов, обосновывающих теоретические выводы дипломного проекта (работы). Заполнение таблиц, создание рисунков, графиков, приложений, образцов документов. Подготовка презентации с использованием компьютерных программ и мультимедийных средств.
5.	Подготовка текста дипломного проекта (работы)	Подготовка краткого изложения процесса исследования и выводов по его результатам в виде письменного текста с логически выверенным, аргументированным и ясным построением устной речи.
6.	Подготовка доклада и презентации для защиты дипломного проекта (работы)	Подготовка доклада для защиты дипломного проекта (работы) с демонстрацией логики и культуры мышления, навыков устной речи и умения защищать предлагаемые решения.
7.	Защита дипломного проекта (работы)	Защита дипломного проекта (работы) в виде устного представления информации о проделанной исследовательской работе, основных результатах анализа практического опыта.

2.3.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Перечень тем дипломных проектов (работ) разрабатывается преподавателями междисциплинарных курсов в рамках профессиональных модулей, рассматривается на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций, утверждается

образовательной организацией после предварительного положительного заключения работодателей.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы дипломного проекта (работы), в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Для подготовки дипломного проекта (работы) обучающемуся назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

Закрепление за обучающимися тем дипломных проектов (работ), назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом ректора.

Защита является завершающим этапом выполнения обучающимся дипломного проекта (работы). К защите дипломного проекта (работы) допускаются лица, завершившие полный курс обучения, успешно прошедшие процедуру демонстрационного экзамена в соответствии с ФГОС СПО и представившие дипломный проект (работу) с отзывом руководителя в установленный срок.

На защиту дипломного проекта (работы) отводится не более 45 минут.

Процедура защиты устанавливается председателем Государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами ГАК и включает в себя:

- доклад обучающегося (не более 15 минут),
- зачитывание отзыва и рецензии,
- вопросы членов комиссии,
- ответы обучающегося,
- выступления руководителя дипломного проекта (работы) и рецензента, если они присутствуют на заседании государственной экзаменационной комиссии.

При определении окончательной оценки по защите дипломного проекта (работы) учитываются:

- доклад обучающегося по каждому разделу работы;
- ответы на вопросы;
- отзыв руководителя;
- оценка рецензента.

Результаты защиты дипломного проекта (работы) обсуждаются на закрытом заседании государственной экзаменационной комиссии (далее – ГЭК) и оцениваются простым большинством голосов членов комиссии. При равном числе голосов мнение председателя является решающим.

2.3.4. Требования к оформлению дипломного проекта (работы)

Требования к оформлению дипломного проекта (работы) устанавливаются в Методических рекомендациях по выполнению дипломного проекта (работы) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, рассмотренных и утвержденных на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций.

2.3.5. Критерии оценивания защиты дипломного проекта (работы)

Решение об окончательной оценке дипломного проекта (работы) основывается на: отзыве научного руководителя, выступлении и ответах выпускника в процессе защиты.

При выставлении оценки за дипломный проект (работу) учитываются:

- уровень сформированности общих и профессиональных компетенций выпускника, умение систематизировать и применять полученные знания при решении конкретных научных и практических задач в профессиональной сфере;
- развитие у выпускника навыков ведения самостоятельной работы и уровень овладения им методикой исследовательской деятельности;
- умение выпускника обобщать результаты работы, разрабатывать практические рекомендации в исследуемой области;

- качество представления и публичной защиты результатов исследования;
- отзыв научного руководителя на дипломный проект (работу).

Результаты защиты дипломного проекта (работы) определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются публично в день защиты, после оформления в установленном порядке протокола заседания комиссии:

Оценка	Критерии
«отлично»	1) свидетельствует о наличии фундаментальных теоретических и практических знаний обучающегося, содержит элементы научного исследования: умения обобщать и анализировать литературу, анализировать фактический материал, проводить элементарные исследования по отбору, обработке и систематизации материала; 2) демонстрирует высокую степень самостоятельности в работе и высокий уровень сформированности общих и профессиональных компетенций в выполнении профессиональных задач; 3) доклад сопровождается качественной презентацией, обучающийся свободно использует специальную терминологию и отвечает на все поставленные вопросы; 4) оформление работы соответствует требованиям, предъявляемым к данного рода работам.
«хорошо»	1) свидетельствует о наличии знаний по соответствующему направлению подготовки; представляет собой законченную разработку по заявленной теме; свидетельствует об умении автора работать с литературой, содержит элементы исследования; 2) демонстрирует хороший уровень самостоятельности в работе и сформированности общих и профессиональных компетенций в выполнении профессиональных задач; 3) во время доклада использует презентацию, хорошо отвечает на поставленные вопросы.
«удовлетворительно»	1) свидетельствует о наличии знаний по соответствующему направлению подготовки; представляет собой законченную разработку по заявленной теме; свидетельствует об умении автора работать с литературой, содержит элементы исследования; заключение не содержит конкретные выводы из проведенной работы и предложения по их реализации; 2) демонстрирует удовлетворительный уровень самостоятельности в работе и сформированности общих и профессиональных компетенций в выполнении профессиональных задач; 3) при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание проблемы, не всегда дает исчерпывающие ответы на вопросы членов аттестационной комиссии.
«неудовлетворительно»	1) структурирована, имеет все составляющие, однако во введении не обоснована актуальность, нет анализа изучаемой проблемы на предприятии, в работе нет выводов; 2) в отзыве научного руководителя имеются критические замечания; 3) при защите дипломного проекта (работы) обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по разрабатываемой теме. К защите не подготовлены демонстрационные материалы

