



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа РГСУ
А.В. Косоплечев
«14» мая 2022 г.

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

**По специальности 43.02.14 Гостиничное дело
Базовой подготовки**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приема: основное общее образование

Форма обучения: Очная

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Москва, 2022 г.

Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело* составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Министерства просвещения Российской Федерации) от 09.12.2016г № 1552, Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.04.2013г.№968 и основной образовательной программой по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*.

Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации разработан рабочей группой в составе: А.В.Косоплечев, Н.А. Черных

Руководитель основной профессиональной образовательной программы



(подпись)

А.В. Косоплечев

Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации обсужден и утвержден на заседании ПЦК изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы.

Протокол №10 от 06.05.2022 г.

Председатель ПЦК изобразительной деятельности и продуктивных видов деятельности, дизайна, рекламы



(подпись)

Е.А. Суярова

Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации рецензирован и рекомендован к утверждению:

Общество с ограниченной ответственностью «Хоспитэлити групп Бородино»



(подпись)

А.К. Макаов

СОДЕРЖАНИЕ

1. Форма государственных аттестационных испытаний по основной профессиональной образовательной программе.....	4
2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы	4
3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания	8
4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки конкретных результатов освоения образовательной программы, перечень которых определяется образовательной организацией совместно с работодателями и (или) их объединениями.	22

1. Форма государственных аттестационных испытаний по основной профессиональной образовательной программе

Государственная итоговая аттестация по специальности *43.02.14 Гостиничное дело* проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы, которая выполняется в виде дипломной работы, и демонстрационного экзамена.

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы

Результаты освоения ППССЗ определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения ППССЗ выпускник специальности *43.02.14 Гостиничное дело* должен обладать следующими компетенциями:

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Компетенции	Результат освоения
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знать: нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.
	ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных

	ПК. 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Компетенции	Результат освоения
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.	ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	<p>Знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.</p> <p>Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного</p>
	ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	

	ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания
Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Компетенции	Результат освоения
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<p>Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Уметь: планировать работу</p>
	ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	

	ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Компетенции	Результат освоения
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.
	ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	

	ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
--	---------------	---	---

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

Демонстрационный экзамен:

Билеты к демонстрационному экзамену формируются из вопросов, сформированных на основе профессиональных стандартов. Оценка за демонстрационный экзамен выставляется в соответствии с критериями, приведенными ниже.

По результатам ответов студента на вопросы билета и дополнительные вопросы (уточняющие суть ответа) государственная экзаменационная комиссия оценивает сформированность компетенций на разных уровнях.

Соответствие критериев оценки, уровней сформированности компетенций и баллов по 100-бальной шкале

Параметр	Уровень оценивания			
	высокий	средний	низкий	ниже допустимого
Результаты ответов на вопросы билета и дополнительные вопросы				
Критерий оценивания Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Студент уверенно доказывает свои знания и обладание соответствующим и компетенциями.	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы	У студента недостаточно развиты компетенции, соответствующие виду деятельности	У студента не развиты компетенции, соответствующие виду деятельности

Максимальный балл	10	8	6	4
Результаты освоения компетенций				
Знать: нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.	Студент уверенно доказывает свои знания нормативных актов, регулирующих деятельность гостиничных предприятий. Студент отлично справляется с планированием деятельности службы приема и размещения, планированием ресурсов службы, знает стандарты обслуживания гостей и в целом уверенно доказывает свои знания и обладания соответствующим и компетенциями	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы приема и размещения, демонстрирует знания стандартов и операционных процедур службы приема и размещения.	У студента недостаточно развиты компетенции, соответствующие деятельности службы приема и размещения: он поверхностно знает правовые акты и нормы в сфере предоставления гостиничных услуг, планирование труда службы приема и размещения вызывает у него затруднения.	У студента не развиты компетенции, соответствующие виду деятельности: он не знает нормативных и правовых актов в сфере предоставления гостиничных услуг, не может озвучить стандарты обслуживания и основные операционные процедуры службы приема и размещения, не знает методов планирования труда работников службы.
Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	Студент понимает и умеет планировать потребности в материальных ресурсах и персонале, способен проводить тренинги и инструктажи, знает, как построить систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы. Студент способен проводить тренинги и соответствующие инструктажи и, знает и умеет грамотно вести базу данных службы. Способен контролировать работу работников	Студент поверхностно обладает соответствующим и навыками и умениями. Неуверенно отвечает на поставленные вопросы, сбивается, путается. С очень большим трудом планирует потребности службы, проводит инструктаж, не может выстроить систему стимулирования	У студента не развиты компетенции, соответствующие виду деятельности. Он не умеет планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения, он не способен выстроить систему стимулирования и

<p>службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</p>	<p>размещения, способен организовать и проконтролировать работу службы приема и размещения, а также грамотность ведения базы данных</p>	<p>службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены. В процессе ответа может допускать неточности</p>	<p>и дисциплинарной ответственности работников службы и контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены. Ответ студента сбивчивый, не структурированный, расплывчатый.</p>	<p>дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения, не способен контролировать работу службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</p>
<p>Владеть: навыками разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; навыками планирования, организация, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p>	<p>Студент уверенно владеет навыками разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; навыками планирования, организация, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p>	<p>Студент достаточно хорошо понимает и владеет навыками разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; навыками планирования, организация, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. В процессе ответа может допускать неточности</p>	<p>У студента недостаточно развиты навыки разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; навыками планирования, организация, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. Ответ студента сбивчивый, не структурированный, расплывчатый.</p>	<p>Студент вообще не демонстрирует навыки разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; навыками планирования, организация, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p>

Максимальный балл	10	8	6	4
Результаты ответов на вопросы билета и дополнительные вопросы				
Критерий оценивания Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	Студент уверенно доказывает свои знания и обладание соответствующим и компетенциями	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы	У студента недостаточно развиты компетенции, соответствующие виду деятельности	У студента не развиты компетенции, соответствующие виду деятельности
Максимальный балл	10	8	6	4
Результаты освоения компетенций				
Знать: задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.	Студент уверенно доказывает теоретические знания о деятельности службы питания. Студент знает задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы. Способен объяснить, какие задачи, функции и особенности работы у службы питания, понимает требования к персоналу, знает правила и нормы охраны труда. В процессе ответа может допускать неточности	При ответе студент показывает очень поверхностные знания. Ответ сбивчивый, расплывчатый, неуверенный, нет структуры. Он поверхностно ознакомлен с задачами, функциями и особенностями работы службы питания, технологиями организации процесса питания.	Студент демонстрирует очень низкий уровень знаний особенностей технологий организации процесса питания.

	качества обслуживания.			
<p>Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации</p>	<p>Студент уверенно доказывает свои знания и обладание соответствующим и компетенциями. Он способен осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе</p>	<p>Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы питания. Он способен осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, понимает взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Способен использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. Он уверенно отвечает на заданные вопросы, но может допускать</p>	<p>У студента достаточно поверхностно развиты навыки осуществления планирования, организации, координации и контроля деятельности службы питания. У него вызывает затруднения оценка и планирования потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. Ответ студента сбивчивый, не структурированный, расплывчатый.</p>	<p>У студента не развиты компетенции, соответствующие виду деятельности. Он не умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p>

питания	обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания	неточности		
Владеть: навыками разработки операционных процедур и стандартов службы питания; планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности работников службы	Студент уверенно доказывает свои знания и обладание навыками разработки операционных процедур и стандартов службы питания; планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности работников службы	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы. Доказывает владение советующими навыками, но может допускать ошибки.	У студента недостаточно развиты компетенции, соответствующие виду деятельности. Он поверхностно владеет соответствующим и навыками. Ответ студента сбивчивый, не структурированный, расплывчатый.	У студента не развиты компетенции, соответствующие виду деятельности. Он не владеет навыками разработки операционных процедур и стандартов службы питания, планирование, организацией, стимулированием и контролем деятельности работников службы
Максимальный балл	10	8	6	4
Результаты ответов на вопросы билета и дополнительные вопросы				
Критерий оценивания Организация и контроль текущей деятельности сотрудников обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Студент уверенно доказывает свои знания и обладание соответствующим и компетенциями	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы	У студента недостаточно развиты компетенции, соответствующие виду деятельности	У студента не развиты компетенции, соответствующие виду деятельности
Максимальный балл	10	8	6	4
Результаты освоения компетенций				
Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда,	Студент уверенно доказывает свои знания структуры службы	Студент хорошо понимает структуру службы обслуживания и	Студент поверхностно знает структуру службы обслуживания и	Студент демонстрирует очень низкий уровень знаний

<p>ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации</p>	<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда, принципы взаимодействия с другими службами, состав санитарно-гигиенических мероприятий, порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Его ответ полон, ёмок и структурирован.</p>	<p>эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда. Студент при ответе доказывает владение советующими знаниями, но допускает ошибки.</p>	<p>эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей. Его ответ сбивчивый, не структурированный, расплывчатый.</p>	<p>особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
---	---	--	---	--

номерного фонда.				
Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.	Студент уверенно доказывает умения планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы. Умеет планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации, но при своем ответе допускает ошибки.	У студента недостаточно развиты компетенции, соответствующие виду деятельности. Его умения в планировании, организации и выполнении контроля соблюдения стандартов качества оказываемых службой услуг, контроле состояния номерного фонда и ведении соответствующей документации очень поверхностные, а ответ сбивчивый, неструктурированный.	Студент вовсе не демонстрирует владение навыками планирования, организации и выполнения контроля соблюдения стандартов качества оказываемых службой услуг, контроля состояния номерного фонда и ведения соответствующей документации.
Владеть: навыками разработки операционных процедур и	Студент уверенно доказывает владение навыками разрабо	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей	Студент очень неуверенно доказывает владение соответствующим	Студент вообще не демонстрирует навыки разработки

стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	тки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Ответ четкий и структурированный.	деятельности службы. Владеет навыками разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планированием, организацией, стимулированием и контролем деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, но при ответе допускает существенные ошибки.	и навыками. Его ответ сбивчивый и неуверенный, нет структуры.	операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
Максимальный балл	10	8	6	4
Результаты ответов на вопросы билета и дополнительные вопросы				
Критерий оценивания Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Студент уверенно доказывает свои знания и обладание соответствующим и компетенциями	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы	У студента недостаточно развиты компетенции, соответствующие виду деятельности	У студента не развиты компетенции, соответствующие виду деятельности
Максимальный балл	10	8	6	4
Результаты освоения компетенций				
Знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;	Студент уверенно доказывает свои знания структуры и места службы бронирования и продаж, понимает её взаимосвязь с другими службами	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы, знает структуру и место службы в системе управления	Студент демонстрирует очень поверхностные знания структуры службы бронирования, ее места в гостинице, взаимосвязь с	Студент демонстрирует очень низкий уровень знаний особенности работы службы бронирования и продаж.

<p>способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по</p>	<p>гостиницы. Знает способы управления доходами гостиницы, особенности работы с различными категориями гостей, методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам. Четко</p>	<p>гостиницы, понимает взаимосвязь службы с другими подразделениями гостиницы. Студент знает и понимает особенности работы с различными категориями гостей, знает методы управления продажами с учетом сегментации, способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала</p>	<p>другими службами, способов управления доходов, особенностей работы с разными категориями гостей, понятия сегментации и методов управления доходов. Его ответ неполон и не структурирован.</p>	
---	--	---	--	--

продажам; виды отчетности по продажам.	отвечает на заданные вопросы, проявляет уверенность.	гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам. При ответе уверен, но допускает ошибки.		
Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	Студент уверенно доказывает умение осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	Студент хорошо понимает организацию и способы контроля текущей деятельности службы. Он умеет осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных	Студент проявляет очень поверхностные знания и умения. У него вызывает затруднение осуществление мониторинга рынка гостиничных услуг, выделение целевого сегмента клиентской базы, сбор и анализ информации о потребностях целевого рынка. Его ответ сбивчивый и не обладает структурой.	Студент не демонстрирует умения работы и организации службы бронирования и продаж.

		продаж, но при ответе допускает ошибки.		
Владеть: опытом практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Студент уверенно доказывает владение опытом практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Студент хорошо понимает и владеет опытом практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта, но при ответе допускает ошибки.	Студент очень неуверенно демонстрирует владение опытом практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Студент вообще не демонстрирует владение опытом и навыками, необходимым и для организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.
Максимальный балл	10	8	6	4

Распределение максимально возможного количества баллов по структурным элементам билета

Структурный элемент	Баллы за содержательную часть ответа	Баллы за уровень сформированности компетенции	Итого
1 вопрос (теоретический)	10	10	20
2 вопрос (теоретический)	10	10	20
3 вопрос (практико-ориентированный)	10	10	20
4 вопрос (практико-ориентированный)	10	10	20
Дополнительные вопросы	10	10	20
Всего	50	50	100

Итоговая оценка за демонстрационный экзамен выставляется по традиционной системе оценивания.

Перевод балльных оценок в академические оценки производится по шкале

Количество баллов	Оценка
85-100	отлично
75-84	хорошо
65-74	удовлетворительно
1-64	неудовлетворительно

Для защиты ВКР:

При определении оценки, полученной по результатам защиты дипломной работы, необходимо исходить из следующих критериев:

- актуальность, полнота раскрытия темы, научный аппарат дипломной работы, обоснованность выводов и рекомендаций, отражение в работе прохождения обучающимся практик,
- соответствие работы профилю направления подготовки, специальности. Установленным методическим требованиям к оформлению работы,
- доклад обучающегося (в т.ч. наличие презентационного и раздаточного материала и т.д.) и аргументированность ответа на вопросы членов ГЭК и замечания рецензента,
- отзыв научного руководителя и оценка работы рецензентом и другие требования, предъявляемые программой ГИА.

Оценка «отлично»:

- доклад структурирован, раскрывает причины выбора темы и ее актуальность, цель, задачи, предмет, объект исследования, логику получения каждого вывода; в заключительной части доклада показаны перспективы и задачи дальнейшего исследования данной темы, освещены вопросы практического применения и внедрения результатов исследования в практику, дипломная работа выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии со стандартом.
- представленный демонстрационный материал высокого качества в части оформления и полностью соответствует содержанию дипломной работы и доклада;
- ответы на вопросы членов ГЭК показывают глубокое знание исследуемой проблемы, подкрепляются ссылками на соответствующие литературные источники, выводами и расчетами из дипломной работы, демонстрируют самостоятельность и глубину изучения проблемы обучающимся;
- выводы в отзыве руководителя и в рецензии на дипломную работу не содержат замечаний.

Оценка «хорошо»:

- доклад структурирован, допускаются одна-две неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, но эти неточности устраняются при ответах на дополнительные уточняющие вопросы.

- дипломная работа выполнена в соответствии с целевой установкой, отвечает предъявляемым требованиям и оформлена в соответствии со стандартом.
- представленный демонстрационный материал хорошего качества в части оформления и полностью соответствует содержанию дипломной работы и доклада;
- ответы на вопросы членов ГЭК показывают хорошее владение материалом, подкрепляются выводами и расчетами из дипломной работы, показывают самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом;
- выводы в отзыве руководителя и в рецензии на дипломную работу без замечаний или содержат незначительные замечания, которые не влияют на полноту раскрытия темы.

Оценка «удовлетворительно»:

- доклад структурирован, допускаются неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, но эти неточности устраняются в ответах на дополнительные вопросы;
- дипломная работа выполнена в соответствии с целевой установкой, но не в полной мере отвечает предъявляемым требованиям;
- представленный демонстрационный материал удовлетворительного качества в части оформления и в целом соответствует содержанию дипломной работы и доклада;
- ответы на вопросы членов ГЭК носят не достаточно полный и аргументированный характер, не раскрывают до конца сущности вопроса, слабо подкрепляются выводами и расчетами из дипломной работы, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы студентом.
- выводы в отзыве руководителя и в рецензии на дипломную работу содержат замечания, указывают на недостатки, которые не позволили студенту в полной мере раскрыть тему.

Оценка «неудовлетворительно»:

- доклад не достаточно структурирован, допускаются существенные неточности при раскрытии причин выбора и актуальности темы, цели, задач, предмета, объекта исследования, эти неточности не устраняются в ответах на дополнительные вопросы;
- дипломная работа не отвечает предъявляемым требованиям;
- представленный демонстрационный материал низкого качества в части оформления и не соответствует содержанию дипломной работы и доклада;
- ответы на вопросы членов ГЭК носят неполный характер, не раскрывают сущности вопроса, не подкрепляются выводами и расчетами из дипломной работы, показывают недостаточную самостоятельность и глубину изучения проблемы обучающимся.
- выводы в отзыве руководителя и в рецензии на дипломную работу содержат существенные замечания, указывают на недостатки, которые не позволили студенту раскрыть тему.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки конкретных результатов освоения образовательной программы, перечень которых определяется образовательной организацией совместно с работодателями и (или) их объединениями.

Тематика выпускных квалификационных работ

1. Мероприятия по организации нового предприятия - мини-гостиницы (на примере).
2. Мероприятия по созданию нового предприятия - семейной гостиницы (на примере).
3. Мероприятия по совершенствованию системы менеджмента качества (на примере).
4. Мероприятия по совершенствованию ассортиментной политики (на примере).
5. Мероприятия по совершенствованию информационной политики (на примере).
6. Мероприятия по разработке и внедрению новой услуги в ассортиментную политику (на примере).
7. Мероприятия по совершенствованию управления рестораном (на примере).
8. Мероприятия по совершенствованию ассортиментной политики ресторана (на примере).
9. Мероприятия по совершенствованию маркетинговой политики ресторана (на примере).
10. Мероприятия по повышению конкурентоспособности бара «Гостиницы (на примере).
11. Повышение эффективности деятельности гостиницы (на примере), путем внедрения новых гостиничных продуктов.
12. Совершенствование деятельности по управлению персоналом гостиничного предприятия.
13. Разработка программы лояльности гостиницы.
14. Разработка предложений по развитию дополнительных услуг гостиничного предприятия.
15. Разработка предложений по организации рекламной кампании гостиничного предприятия.
16. Тенденции и перспективы развития хостелов и малых гостиничных предприятий.
17. Совершенствование управления гостиничным предприятием.
18. Совершенствование сбытовой деятельности гостиничного предприятия.
19. Разработка предложений по организации общественного питания в гостинице (на примере).
20. Разработка предложений по совершенствованию управления качеством услуг и качеством обслуживания гостиничного предприятия.
21. Управление ценовой политикой гостиничного предприятия.
22. Совершенствование организации обслуживания гостей в процессе проживания.
23. Управление конкурентоспособностью гостиничного предприятия.
24. Совершенствование организации продаж гостиничного продукта.
25. Повышение эффективности деятельности гостиничного предприятия.
26. Разработка предложений по улучшению деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.
27. Разработка сбытовой политики гостиничного предприятия.
28. Совершенствование документооборота гостиничного предприятия.
29. Разработка комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия (на примере).
30. Совершенствование технологии продвижения гостиничного продукта.

Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета Российского государственного социального университета на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1552	Протокол заседания Ученого совета № 24 от «18» июня 2022 года	01.09.2022
2.			
3.			