

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2025 16:55:17

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486415d13e198

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения итоговой (государственной итоговой) аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность	43.02.14 « Гостиничное дело»
Квалификация выпускника	Специалист по гостеприимству.
Форма обучения	Очная
Учебный план	2021
Изучается	8 семестр

Дата разработки: «22» марта 2021 г.

Пятигорск, 20_____

Паспорт фонда оценочных средств для проведения итоговой (государственной итоговой) аттестации

Итоговая (государственная итоговая) аттестация выпускника является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

Целью проведения итоговой (государственной итоговой) аттестации является установление уровня подготовки студента выпускного курса к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО.

1. Требования к результатам освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

1.1 Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения образовательной программы

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

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.

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.

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.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

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.

1. 2 Минимальные требования к результатам освоения основных видов деятельности образовательной программы

Основной вид деятельности	Требования к знаниям, умениям, практическому опыту
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</p>	<p>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.</p> <p>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 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>иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<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 комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p>

	<p>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.</p> <p>иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<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 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.</p> <p>иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и</p>

	эксплуатации номерного фонда.
<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; разработке 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.

2. Контролируемые компетенции в ходе проведения итоговой (государственной итоговой) аттестации

Итоговая (государственная итоговая) аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа).

№ п/п	Модуль, раздел (в соответствии с Программой ГИА)	Контролируемые компетенции (или их части)	ФОС	
			Вид оценочного средства	Количество вариантов заданий
	Выпускная квалификационная работа			
1.	Теоретическая часть ВКР.	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.1. – ПК 1.3. ПК 3.1. – ПК 3.3. ПК 4.1. – ПК 4.3.	Подготовка теоретической части выпускной квалификационной работы	-
2.	Практическая часть ВКР.	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.1. – ПК 1.3. ПК 3.1. – ПК 3.3. ПК 4.1. – ПК 4.3.	Подготовка практической части выпускной квалификационной работы	-

Составитель _____ О.Н. Гуменная
(подпись)

« ___ » _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

**Оценочные средства для итоговой (государственной итоговой)
аттестации (выпускной квалификационной работы)**

По специальности 43.02.14 « Гостиничное дело »

**1. Примерная тематика выпускных квалификационных
работ.**

1. Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы и способы ее совершенствования.
2. Технология работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования.
3. Организация работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия и пути повышения ее эффективности.
4. Анализ удовлетворенности гостей предоставляемыми услугами.
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы организации обслуживания гостей.
6. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
7. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
8. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
10. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).

11. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
12. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
13. Виды расчетов с проживающими в гостиничных и туристских комплексах.
14. Индустрия развлечений как вид сервисной деятельности гостиничных комплексов.
15. Информационные услуги в сфере гостиничного сервиса.
16. Обслуживание посетителей в контактной зоне гостиничного предприятия.
17. Организация процесса предоставления услуг оздоровительных центров в гостиничном предприятии.
18. Роль стандартов обслуживания в повышении качества предоставляемых услуг гостиниц.
19. Служба room-service в гостинице.
20. Технология приема и размещения проживающих в гостиницах.
21. Технология экскурсионного обслуживания проживающих в гостинице.
22. Электронные и сетевые системы бронирования.
23. Управление инновациями в системе обслуживания потребителей гостиничных услуг.
24. Формирование стандарта качества обслуживания клиентов.
25. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса.
26. Анализ моделей организации гостиничного сервиса в России.
27. Предоставление гостиничных услуг иностранному туристу как фактор интеркультурного общения: теория и практика.
28. Проблема оценки качества в системе сервисных услуг.
29. Эволюция гостиничного сервиса в Российской Федерации: история становления, проблемы и перспективы развития.
30. Автоматизированные системы бронирования и резервирования.
31. Взаимодействие органов власти и частного предпринимательства в сфере гостиничного сервиса.
32. Источники инновационных возможностей в сфере гостиничного сервиса.
33. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения.
34. Организация и совершенствование стандартов оснащения номеров по программам добровольной аттестации отелей.
35. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере

гостиничного бизнеса.

36. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения.
37. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях.
38. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах.
39. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях.
40. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс.
41. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение .
42. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы .
43. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования.
44. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия.
45. Особенности структуры СПА- услуг в курортных гостиницах и пути их совершенствования.
46. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях.
47. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования.
48. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути их совершенствования.
49. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице.
50. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования.
51. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования.
52. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными.
53. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования.
54. Анимационная деятельность как перспективное направление

продвижения гостиничного продукта.

55. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе.
56. Проблема оценки качества в системе гостиничных услуг.
57. Качество гостиничного обслуживания.
58. Совершенствование технологии работы функциональных подразделений гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
59. Анализ организации деятельности гостиничного предприятия и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания (на примере конкретной гостиницы).
60. Анализ дополнительных услуг в гостинице и оценка их влияния на качество обслуживания (на примере конкретной гостиницы).
61. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства и его возможности.
62. Совершенствование технологии продаж гостиничных услуг.
63. Оценка организации работы службы маркетинга и продаж (на примере конкретной гостиницы).
64. Анализ взаимодействия отдела маркетинга и других подразделений гостиницы.
65. Разработка программы формирования положительного имиджа гостиничного предприятия.
66. Маркетинговое исследование конкурентов гостиничного предприятия.
67. Анализ использования система франчайзинга в гостиничном бизнесе.
68. Анализ ценовой политики гостиничного предприятия.
69. Совершенствование системы мотивации персонала гостиничного предприятия.
70. Зарубежный и отечественный опыт подготовки кадров для современной индустрии гостеприимства.
71. Совершенствование организации процесса бронирования.
72. Гостиничный сервис: практика реализации гостиничных услуг в рекреационном комплексе.
73. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта.
74. Изучение (анализ) влияния потребительского спроса на развитие гостиничных услуг.
75. Реализация стандартов обслуживания и контроль удовлетворенности потребителей гостиничных услуг (на примере).
76. Инновационная активность как конкурентное преимущество гостиничного предприятия.

77. Особенности реализации услуг в гостиничной индустрии.
78. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
79. Менеджмент Гостеприимства.
80. Технология организации уборочных работ в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
81. Правила и стандарты общения персонала гостиницы с клиентами.
82. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиничного предприятия. Структура и состав жилых и общественных помещений.
83. Анализ этапов и качества обслуживания клиентов современного гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
84. Анализ разработки и использования стандартов обслуживания гостиничного предприятия: (на примере конкретной гостиницы).
85. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в системе гостеприимства.
86. Технология рационального урегулирования жалоб и конфликтных ситуаций в работе с гостями в сфере гостеприимства.
87. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе высококласной гостиницы.
88. Коммуникационные процессы при работе с клиентами: возможные проблемы взаимодействия персонала и клиента.
89. Правила организации работы хозяйственной службы гостиницы.
90. Технологические стандарты гостиничных предприятий.

2. Задания для выполнения выпускной квалификационной работы

№ п/п	Формулировка заданий	Контролируемые компетенции
Задание 1	Выбор темы	ОК 1 – ОК 3
Задание 2	Проведение аналитического обзора литературы по теме	ОК 2, ОК 3, ОК 9, ОК 10
Задание 3	Составление с руководителем ВКР плана выполнения работы	ОК 1, ОК 4

Задание 4	Определение цели, задач, объекта и предмета исследования. Определение методологического аппарата работы (Введение)	ОК 1 – ОК 4
Задание 5	Подготовка теоретической части ВКР	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.1. – ПК 1.3. ПК 3.1. – ПК 3.3. ПК 4.1. – ПК 4.3.
Задание 6	Подготовка практической части ВКР	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.1. – ПК 1.3. ПК 3.1. – ПК 3.3. ПК 4.1. – ПК 4.3.
Задание 7	Подготовка заключения.	ОК 1 – ОК 11 ПК 1.1. – ПК 1.3. ПК 3.1. – ПК 3.3. ПК 4.1. – ПК 4.3.
Задание 8	Подготовка текста ВКР и приложений	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 9.
Задание 9	Формирование списка используемых источников	ОК 1, ОК 2
Задание 10	Оформление работы в соответствии с Требованиями к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы	ОК 1, ОК 5, ОК 9
Задание 11	Сдача подготовленной работы руководителю ВКР	ОК 4
Задание 12	Доработка ВКР по замечаниям руководителя	ОК 4, ОК 5
Задание 13	Получение отзыва и оценки работы от руководителя ВКР	ОК 4
Задание 14	Подготовка текста доклада	ОК 1, ОК 5
Задание 15	Подготовка презентации	ОК 1, ОК 5
Задание 16	Подготовка к защите ВКР	ОК 1 – ОК 3

3. Критерии оценивания ВКР

В основе оценки выпускной квалификационной работы лежит пятибалльная система.

Оценки «отлично» заслуживает выпускная квалификационная работа, в которой дано:

- всестороннее освещение выбранной темы в тесной взаимосвязи с практикой и современностью, а студент показал умение работать с основной литературой и нормативными документами;
- глубокое знание специальной литературы по рассматриваемой проблеме;
- самостоятельные суждения (или расчеты), имеющие принципиальное значение для разработки темы;

- аргументированные теоретические обобщения и изложение собственного мнения по рассмотренным вопросам;
- практические рекомендации по повышению эффективности и качества работы исследуемой структуры или объекта;
- высокий уровень оформления ВКР и её презентация при защите.

Оценки «хорошо» заслуживает выпускная квалификационная работа, которая отвечает основным требованиям. При этом обнаруживается, что студент обстоятельно владеет материалом, однако не на все вопросы дает исчерпывающие и аргументированные ответы.

Выпускная квалификационная работа оценивается на **«удовлетворительно»**, когда в ней в основном соблюдаются общие требования, предъявляемые к выпускной квалификационной работе. Автор работы владеет материалом, однако допустил существенные недочеты в оформлении. Его ответы на вопросы поверхностны, не отличаются глубиной и аргументированностью.

«Неудовлетворительно» оценивается выпускная квалификационная работа, которая:

- содержит грубые теоретические ошибки, поверхностную аргументацию по основным положениям темы;
- вместо теоретического освещения вопросов, подтвержденного анализом обработанного первичного материала, приводятся поверхностные описания фактов или примеров;
- не содержит практических выводов и рекомендаций;
- студент не знает содержания работы и не может дать ответы на поставленные вопросы.

Составитель _____ О.Н. Гуменная
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.