

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:22:34

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef981

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 (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения государственной итоговой аттестации

Специальность	43.02.14 «Гостиничное дело»
Квалификация выпускника	Специалист по гостеприимству
Форма обучения	Очная
Учебный план	2022 г.
Изучается	8 семестр

Паспорт фонда оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

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

Целью проведения итоговой государственной 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
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	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. 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. 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
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	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. 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 питания. иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	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. 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. 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 эксплуатации номерного фонда.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	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. 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. иметь практический опыт в: - 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 аттестации

Итоговая государственная 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	-

Оценочные средства для итоговой государственной 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 апарт-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	ОК 1, ОК 5, ОК 9

	квалификационной работы	
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.