

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный  
университет народного хозяйства»**

*Утвержден решением  
Ученого совета ДГУНХ,  
протокол № 11 от 6 июня 2023г.*

**Кафедра «Менеджмент»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ  
АТТЕСТАЦИИ**

**Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация – специалист по туризму и  
гостеприимству**

**УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**Формы обучения – очная**

**Махачкала-2023**

**УДК 338.48(075.8)**  
**ББК 65.433я73**

**Составители** - Адухова Асият Халиловна, Терехина Светлана Вячеславовна, старшие преподаватели кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

**Внутренний рецензент** - Абдуллаева Залина Мусаевна, кандидат экономических наук, доцент, проректор по научной работе ДГУНХ.

**Внешний рецензент** - Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика» ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

**Представитель работодателя** - Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, директор ООО «Интурбюро».

*Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 N 800 (ред. от 19.01.2023) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».*

Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство размещен на сайте [www.dgunh.ru](http://www.dgunh.ru)

Адухова А.Х., Терехина С.В. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. - Махачкала: ДГУНХ, 2023г., 45с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 5 июня 2023 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобрена на заседании кафедры «Менеджмент» 31 мая 2023г., протокол № 10.

## СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств .....	4
<b>РАЗДЕЛ 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖНЫ ОВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЕСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>5</b>
1.1. Перечень компетенций, которые должны быть сформированы в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы на защите дипломной работы.....	5
1.2. Соотнесение вида аттестационного испытания, кода проверяемой компетенции и структурных элементов задания на выполнение дипломной работы.....	22
1.3. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации.....	23
<b>РАЗДЕЛ 2. Задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы .....</b>	<b>34</b>
2.1. Перечень примерных тем дипломных работ .....	34
2.2. Перечень примерных вопросов на защите дипломной работы.....	35
<b>РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.....</b>	<b>39</b>
3.1. Оценивание защиты дипломной работы.....	39
3.2. Показатели оценки результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена и методика перевода баллов демонстрационного экзамена в итоговую оценку по программе.....	42
<b>РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена.....</b>	<b>43</b>

## Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации включают в себя: перечень компетенций, которые должны быть сформированы в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы на защите дипломной работы; соотнесение вида аттестационного испытания, кода проверяемой компетенции и структурных элементов задания на выполнение дипломной работы (оценочное средство); типовые задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания; методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- компетентностный подход, соотнесение фонда оценочных средств с оцениваемыми компетенциями;
- компетентностный подход при формировании критериев оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта практической деятельности обучающихся;
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц фонда оценочных средств);
- объем (количественный состав фонда оценочных средств);
- качество фонда оценочных средств в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении ГИА.

## **РАЗДЕЛ 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖНЫ ОВЛАДЕТЬ ОБУЧАЮЩИЕСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Государственная итоговая аттестация обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство проводится в форме защиты дипломной работы и демонстрационного экзамена.

### **1.1. Перечень компетенций, которые должны быть сформированы в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы на защите дипломной работы**

В результате освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции, предусмотренные ФГОС СПО. Общие компетенции представлены в таблице 1.

Таблица 1

#### Общие компетенции

<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Знания, умения</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

		<p><b>Знания:</b>  актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить  основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях  методы работы в профессиональной и смежных сферах  структуру плана для решения задач  порядок оценки результатов решения задач  профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b>  определять задачи для поиска информации  определять необходимые источники информации  планировать процесс поиска  структурировать получаемую информацию  выделять наиболее значимое в перечне информации  оценивать практическую значимость результатов поиска  оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач  использовать современное программное обеспечение  использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>

		<p><b>Знания:</b> 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 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p><b>Умения:</b> Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>
ОК 05	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с</p>	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>

	учетом особенностей социального и культурного контекста	<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	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	<b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения
		<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
		<b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения



ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Умения:</b></p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

Профессиональные компетенции указаны в соответствии с видами профессиональной деятельности и содержат требования к практическому опыту, необходимым знаниям и умениям. Профессиональные компетенции представлены в таблице 2.

Таблица 2

#### Профессиональные компетенции

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p>

	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.2.Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>
	<p><b>Умения:</b></p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>
	<p><b>Знания:</b></p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.3.Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>
	<p><b>Умения:</b></p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>
	<p><b>Знания:</b></p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p>

		<p>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</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>		<p><b>Иметь практический опыт:</b>          Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;          Производство расчета с гостями при их размещении, нахождении и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p><b>Умения:</b>          Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;          Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения, нахождении и выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p><b>Знания:</b>          Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства          Основы трудового законодательства Российской Федерации          Правила и порядок проведения расчетов с гостями во время их размещения, нахождении и выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме          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</p>

<p>ВД 02. Предоставление гостиничных услуг</p>	<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p><b>Иметь практический опыт:</b>  Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц  Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения  Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения  Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение  Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения  Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения  Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения  Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения  Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения  Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения  Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения  Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату  Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено  Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения  Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
--	--	---

**Умения:**

Предоставлять гостям информа-цию 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 госте-вые 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 использование специализирован-ных 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 размещения

Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

**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 дело-вого 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
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<p><b>Иметь практический опыт:</b>  Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда  Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса  Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)  Подготовка отчетов о своей работе за смену  Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения  Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p><b>Умения:</b>  Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению  Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостинично-го 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>

**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 бага-жа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p><b>Иметь практический опыт:</b>          Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения          Информирования гостей о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения          Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>
	<p><b>Умения:</b>          Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения          Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство</p>

размещения  
Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

**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

		<p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения  Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения  Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
	<p>ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p><b>Иметь практический опыт:</b>  Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале  Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных  Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных  Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса  Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)  Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности  Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <p><b>Умения:</b>  Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме  Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения  Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения  Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме  Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения  Вести журнал передачи смены</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>ВД 03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.</p>	<p>ПК 3.1. Встречать, регистрировать и размещать гостей при за- селении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p><b>Иметь практический опыт:</b>  Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;  Организация выезда и проводов гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;  Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным сред- ством размещения;  Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;  Хранения ключей и ценностей гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;  Осуществление контроля за соблюдением гостями правил пользования гостиницей;  Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гости-ничного комплекса или иного средства размещения</p> <p><b>Умения:</b>  Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;  Осуществлять организацию выезда и проводов гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;  Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализиро-ванных программных комплек-сов;  Оформлять документы, подтвер- ждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;  Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;  Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;  Осуществлять контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей;</p>
---	---	---

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

**Знания:**

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;  
Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;  
Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;  
Правила организации выезда и проводов гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;  
Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;  
Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;  
Правила хранения ключей и ценностей гостей в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;  
Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;  
Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;  
Требования охраны труда;  
Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;  
Правила пожарной безопасности;  
Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;  
Расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц; Порядок бронирования номеров гостиницы;  
Планировку помещений гостиницы;  
Систему охранной сигнализации и правила работы с ней;  
Основы трудового законодательства;  
Правила внутреннего трудового распорядка;  
Правила пользования гостиницей

	ПК 3.2. Предоставлять гостям информацию о деятельности служб, об основных и дополнительных гостиничных услугах, вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<b>Иметь практический опыт:</b> Информирование гостей о деятельности служб гостиничного комплекса или иного средства размещения; Информирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; Ведения учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		<b>Умения:</b> Информировать гостей о деятельности служб гостиничного комплекса или иного средства размещения; Информировать гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; Вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		<b>Знания:</b> Порядок организации деятельности служб гостиничного комплекса или иного средства размещения; Виды основных и дополнительных услуг гостиничного комплекса или иного средства размещения; Правила и порядок ведения учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

## 1.2. Соотнесение вида аттестационного испытания, кода проверяемой компетенции и структурных элементов задания на выполнение дипломной работы

Таблица 4

Вид аттестационного испытания	код проверяемой компетенции	Структурные элементы задания на выполнение дипломной работы (оценочное средство)
Дипломная работа	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК-2.1., ПК-2.2., ПК-2.3., ПК-2.4., ПК-3.1., ПК-3.2.	качество основного текста дипломной работы
	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 08, ОК 09.	качество доклада на защите дипломной работы
	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 09	качество презентации на защите дипломной работы
	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК-2.1., ПК-2.2., ПК-2.3., ПК-2.4.,	качество ответов на вопросы по содержанию дипломной работы

**1.3. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации**

Демонстрационный экзамен проводится по стандартам Ворлдскиллс Россия. Задания для проведения демонстрационного экзамена для каждого студента определяется методом случайного выбора в начале демонстрационного экзамена. Время, отводимое на выполнение заданий демонстрационного экзамена 6 часов. Связанные компетенции Ворлдскиллс Россия / Ворлдскиллс Интернешнл: «Администрирование отеля». Оценочные материалы разработаны экспертным сообществом Ворлдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля». ДГУНХ выбран комплект оценочной документации (КОД) №1.1 - комплект минимального уровня с максимально возможным баллом 45,9 и продолжительностью 6 часов, предусматривающий задание для оценки перечня знаний, умений и навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемых в рамках комплекта оценочной документации. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации содержится в таблице 5.

Таблица 5

<b>Раздел</b>	
<b>1.</b>	<b>Организация работы и самоуправление</b>
	Специалист должен знать и понимать: основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления; нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: о Правила проживания в отеле; организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб; документооборот (кассовые операции, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); технологический цикл обслуживания гостей; правила деловой коммуникации 2 5 (вербальная/невербальная в т.ч. телефонные переговоры).
	Специалист должен уметь: эффективно справляться со штатными ситуациями; отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; соблюдать политику конфиденциальности; соблюдать требования законов



	РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг; использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.
<b>2.</b>	<b>Забота о госте и навыки межличностного общения</b>
	Специалист должен знать и понимать: культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; этику общения; стандарты внешнего вида сотрудников отеля Специалист должен уметь: предоставлять качественный сервис предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; корректно обрабатывать получаемую информацию; поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; применять техники вербальной/невербальной коммуникации; сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
	Специалист должен уметь: предоставлять качественный сервис предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; корректно обрабатывать получаемую информацию; поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; применять техники вербальной/невербальной коммуникации; сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
<b>3.</b>	<b>Процедура бронирования</b>
	Специалист должен знать и понимать: технологию работы с автоматизированными системами управления; тарифную политику; виды бронирования; способы гарантирования и аннулирования бронирования;
	Специалист должен уметь: осуществлять различные виды бронирования; осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; работать с комментариями к бронированию; использовать программное обеспечение для совершения бронирования
<b>4.</b>	<b>Заселение</b>
	Специалист должен знать и понимать: юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; процедуры выдачи ключей, виды ключей; требования к регистрации гостей; процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); Специалист должен уметь: проводить процедуру идентификации личности гостя; 2 6 предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; регистрировать запросы гостей; подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; предлагать помощь

	сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер
	Специалист должен уметь: проводить процедуру идентификации личности гостя; 2 6 предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; регистрировать запросы гостей; подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер
<b>5.</b>	<b>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>
	Специалист должен знать и понимать: механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
	Специалист должен уметь: эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
<b>6.</b>	<b>Продажи услуг</b>
	Специалист должен знать и понимать: роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
	Специалист должен уметь: рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; максимально увеличивать объем продаж; осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); продвигать услуги отеля или группы отелей;
<b>7.</b>	<b>Управление жалобами</b>
	Специалист должен знать и понимать: пределы полномочий в принятии решения; принципы, лежащие в основе управления конфликт
	Специалист должен уметь: задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации; передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
<b>8.</b>	<b>Процедура выселения</b>
	Специалист должен знать и понимать: время выезда; процедуры выставления счетов при выезде гостя; различные типы оплаты; прием и хранение денежных средств; работу с дебетовыми и кредитными картами; процедуры расчетов с корпоративными партнерами; учёт любых возмещений ущерба; документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя
	Специалист должен уметь: регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостя.

## Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные). Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100 таблица 6.

Таблица 6

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Измеримая	Общая
1	Модуль 1	7,1	17,3	24,4
2	Модуль 2	6,1	15,4	21,5
Итого		13,2	32,7	45,9

\*30% заданий выполняется на английском языке.

\*\* Схема оценки высылается Главному Эксперту и обсуждается экспертами ДЭ, участвующими в оценке, в день С-2/С-1. 30% изменений в схему не вносятся. Знакомить участников ДЭ со схемой оценки и контекстом заданий запрещено.

Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, расчет количества рабочих мест.

Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 3 чел. при максимальном количестве участников – 10 чел./день. При этом все эксперты должны обладать знанием английского языка на уровне не ниже intermediate. Хотя бы один эксперт их трех должен владеть английским языком на уровне advanced для квалифицированной оценки заданий, выполняемых на английском языке. Если такого эксперта нет, то возможно присутствие на ДЭ экспертов с уровнем intermediate при условии привлечения преподавателя английского языка в качестве консультанта при оценке заданий, выполняемых на английском языке.

Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена: 3 эксперта на дополнительных 1-10 участников, свыше 10 чел./день таблица 7.

Таблица 7

Количество экспертов	3	6	9	12	15
Количество студентов					
От 1 до 10	*				
От 10 до 20		*			
От 20 до 30			*		
От 30 до 40				*	

От 40 до 50					*
-------------	--	--	--	--	---

Таблица 8

Расчет количества рабочих мест

Количество рабочих мест(стойка администратора)	1	2	3	4	5
(СПиР) Количество студентов					
От 1 до 10	*				
От 10 до 20		*			
От 20 до 30			*		
От 30 до 40				*	
От 40 до 50					*

Минимальное количество рабочих мест по компетенции «Администрирование отеля» - 1.

Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии).

Во время выполнения заданий запрещено наличие у участников ДЭ: сотовых телефонов, планшетов, собственных ноутбуков, плееров, конспектов, шпаргалок. Запрещено использование сети интернет.

Инфраструктурный лист для КОД №1.1 приведен в таблице 9.

Таблица 9

Инфраструктурный лист для КОД №1.1

НА 1-ГО УЧАСТНИКА (КОНКУРСНАЯ ПЛОЩАДКА)				
Оборудование, инструменты и мебель				
№	Наименование		Ед. измерения	Кол-во
1	Стойка администратора	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
2	Рабочий стол	Характеристики на усмотрение организатора	шт	3 ( на всех)
3	МФУ	печать, копирование, сканирование	шт	1 ( на всех)
4	Энкодер для магнитных карт	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
5	Терминал для кредитных карт	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
7	Настольная лампа	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 ( на всех)
8	Телефон	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
9	Шкаф стеллаж для папок	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
10	Ноутбук/персональный компьютер	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft	шт	1 ( на всех)

		Office		
11	Мышка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 (на всех)
12	Стул	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 (на 1 эксперта)
13	Лотки для бумаг	Характеристики на усмотрение организатора	шт	4 (на всех)
<b>Расходные материалы</b>				
1	Бумага для орг. техники (формат А4, 500 листов)	Характеристики на усмотрение организатора	уп.	8 (на всех)
2	Блокноты	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Стикеры	Характеристики на усмотрение организатора	уп.	3 (на всех)
4	Пластиковая папка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	10 (на всех)
5	Файлы (100 шт – 1 упаковка)	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 (на всех)
6	Степлер	Характеристики на усмотрение организатора	шт	4 (на всех)
7	Скобы для степлера	Характеристики на усмотрение организатора	уп.	4 (на всех)
8	Карандаш (механический)	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
9	Ластик	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 (на всех)
10	Штрих	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 (на всех)
11	Держатель для ручки	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 (на всех)
12	Калькулятор	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 (на всех)
13	Ножницы	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2 (на всех)
14	Ручка шариковая	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
15	Коробка скрепок	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
16	Картридж для МФУ	1500 стр.	шт	3 (на всех)
17	Конверт	110*220	шт	30 (на всех)
<b>НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (КОНКУРСНАЯ ПЛОЩАДКА)</b>				
<b>Оборудование, инструменты и мебель</b>				
<b>№</b>	<b>Наименование</b>		<b>Ед. измерения</b>	<b>Кол-во</b>
1	Блокнот	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1

2	Ручка шариковая	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Степлер	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
4	Ножницы	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
5	Пюпитр в виде дощечки с зажимом	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
6	Калькулятор	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1 ( на всех)
7	Флешка	2GB или больше	шт	2 ( на всех)

### ОБЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

#### Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.

№	Наименование		Ед. измерения	Кол-во
1	Часы настенные	Характеристики на усмотрение организатора ( в одном стиле)	шт	3
2	Набор первой медицинской помощи	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Микрофон беспроводной	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
4	Акустическая система (2 колонки)	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
5	Микрофон-гарнитура	Характеристики на усмотрение организатора	шт.	2
6	Диктофон	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
7	ЖК Панель	диагональ 42" или больше	шт	1

### КОМНАТА ЭКСПЕРТОВ

#### Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.

№	Наименование		Ед. измерения	Кол-во
1	Стол переговорный	Характеристики на усмотрение организатора	шт	3
2	Стул	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Вешалка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
4	Корзина для мусора	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
5	Ноутбук/персональный компьютер (с клавиатурой)	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office	шт	1
6	Мышка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
7	Стол для МФУ	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1

		организатора		
8	МФУ	печать, копирование, сканирование	шт	1
9	Удлинитель 3 м, 5 гнезд	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
<b>КОМНАТА ГЛАВНОГО ЭКСПЕРТА</b>				
<b>Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.</b>				
<b>№</b>	<b>Наименование</b>		<b>Ед. измерения</b>	<b>Кол-во</b>
1	Вешалка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
2	Стол переговорный	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
3	Принтер/МФУ	печать	шт	1
4	Ноутбук/персональный компьютер (с клавиатурой)	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office	шт	1
5	Мышка	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
6	Корзина для мусора	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
<b>КОМНАТА УЧАСТНИКОВ</b>				
<b>Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.</b>				
<b>№</b>	<b>Наименование</b>		<b>Ед. измерения</b>	<b>Кол-во</b>
1	Вешалка для одежды	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
2	Стол переговорный	Характеристики на усмотрение организатора	шт	2
3	Стул	Характеристики на усмотрение организатора	шт	1
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ/КОММЕНТАРИИ</b>				
<b>№</b>	<b>Наименование</b>			
1	Электричество на 1 пост для участника	220 вольт	шт	1

Форма участия – индивидуальная.

Модули и время сведены в таблице 10 (справедливо при наличии 10 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 10

Модули и время

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
-------	---------------------	---------------	------------------

1	Модуль 1	C1 9:00-13:00	3 часа (19 мин/1 уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2	C1 14:00-18:00	3 часа (19 мин/1 уч, 5 мин. оценка)

Экзаменационное задание компетенции «Администрирование отеля» 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. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP. Данный план, включающий детали распределения заданий, участники получают в день С-1. 30% заданий выполняется на английском языке.

Задания являются тайными.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Для выполнения всех модулей, экзаменуемый имеет право использовать всё имеющееся на рабочем месте оборудование и инструмент.

Если экзаменуемый не выполнил задание в одном из модулей, к нему вернуться он не может. Задание считается выполненным, если все два модуля сделаны в основное время.

Ниже приведено типовое экзаменационное задание

### **Модуль 1**

1. *Англ. яз.* Информация об отеле. Гостя интересует предложения для проживания молодоженов.

2. Помощь гостю. У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шоппингом

3. *Англ. яз.* Экстраординарная ситуация. У гостя в номере прорвало батарею.

4. Бронирование по телефону.

5. Помощь гостю. У гостя сломалась ручка чемодана.

### **Модуль 2**

1. Бронирование номера от стойки

2. *Англ. яз.* Помощь гостю. Необходимо забронировать стол в ресторане, организовать трансфер.

3. *Англ. яз.* Помощь гостю. Регистрация запроса побудки, просьба подготовить ранний завтрак.

4. Экстраординарная ситуация. Незвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

### **Критерии оценки**

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых



баллов (экспертные и объективные) в таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 45.9.

Экспертные оценки – 13,2.

План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия приведены в таблице 11 и таблице 12.

Таблица 11

План работы участников и экспертов день С-1

День	Время	Мероприятие
С1	9.00-9.15	Сбор и регистрация экспертов
	9.15-10.15 10.15-12.15	Инструктаж экспертов касательно процедуры оценки Обсуждение экспертами экзаменационного задания и схемы. Инструктаж экспертов по технике безопасности и охране труда, оценки. Подписание необходимых протоколов.
	12.15-12.25 12.25-12.35 12.35-16.35	Сбор и регистрация участников. Инструктаж по технике безопасности и охране труда участников. Жеребьевка. Знакомство с площадкой. Подписание необходимых протоколов. Подготовка Главным и техническим экспертом ведомостей оценки.

Таблица 12

План работы участников и экспертов день С 1

День	Время	Front-office (Стойка администратора СПиР)
С1	08.30-08.45	Прибытие на площадку экспертов, участников, актеров и волонтеров
	09.00-13.00	Модуль 1 Участники 1 смена: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 Проверка соответствия внешнего вида участника стандартам индустрии. 19 мин. на прохождение модуля участником. После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.
	13.00-14.00	Обед
	14.00-17.30	Модуль 2 Участники: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 16 мин. на прохождение модуля участником. После выполнения модуля - 5 минут на оценку участника.
	17.30-18.30	Внесение оценок в CIS. Проверка корректности внесения оценок в CIS. Подписание протокола блокировки оценок

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

Субъективные оценки - Не применимо.

Перевод в оценку баллов, полученных за демонстрационный экзамен, проводится следующим образом:

Количество баллов от 0 до 9,17 означает оценку «неудовлетворительно».

Количество баллов от 9,18 до 25,23 означает оценку «удовлетворительно».

Количество баллов от 25,24 до 36,71 означает оценку «хорошо». Количество баллов от 36,72 до 45,9 означает оценку «отлично».

### **Особенности реализации государственной итоговой аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

1 проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;

2 присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

3 пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

4 обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение требований, предусмотренных нормативными актами, в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации, подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации.

## **РАЗДЕЛ 2. ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **2.1. Перечень примерных тем выпускных квалификационных работ**

1. Разработка рекомендаций по внедрению нового туристского направления в деятельности турфирмы
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы обслуживания клиента при продаже тур продукта
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы безопасности услуг на предприятиях индустрии туризма
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию продвижения и продаж паломнических туров
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию продвижения и продаж туров по Республике Дагестан
6. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения предприятия индустрии туризма
7. Разработка рекомендаций по внедрению направления «Активный туризм»
8. Разработка рекомендаций по планированию и внедрению направления «Деловой туризм»
9. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания клиентов при продаже турпакета услуг
10. Разработка рекомендаций по совершенствованию продвижения и продаж туров в Крым
11. Разработка рекомендаций по подготовке и проведению анимационных программ для семейного отдыха
12. Разработка рекомендаций по совершенствованию продвижения и продаж туров в Сочи
13. Разработка рекомендаций по совершенствованию продвижения и продаж лечебно-оздоровительных туров по России
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию продвижения и продаж круизов
15. Разработка рекомендаций по совершенствованию экскурсионного сопровождения туристов
16. Разработка рекомендаций по совершенствованию информационных технологий для формирования индивидуальных туров
17. Разработка рекомендаций по совершенствованию продвижения и продаж гастрономических туров по Северо-Кавказскому региону России
18. Разработка рекомендаций по совершенствованию продвижения и продаж лечебно-оздоровительных туров на курорты Крыма

## 2.2. Перечень примерных вопросов на защите дипломной работы

Проверяемая компетенция	Задания/вопросы
-------------------------	-----------------

<p><b>ОК 01.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Какие задачи и проблемы существуют в работе служб предприятий туризма и гостеприимства?  Проведите анализ задач и/или проблем работы служб предприятий туризма и гостеприимства и выделять её составные части.  Определите этапы решения задач в работе служб предприятий туризма и гостеприимства.  Выявите и осуществите эффективный поиск информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы в работе служб предприятий туризма и гостеприимства.  Составьте план работы служб предприятий туризма и гостеприимства.  Определите необходимые ресурсы для эффективной работы служб предприятий туризма и гостеприимства.  Как можно реализовать составленный план работы служб предприятий туризма и гостеприимства?  Оцените результат и последствия своих действий в работе служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>
<p><b>ОК 02.</b> Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Как обеспечить быстрый поиск информации и документов, определить необходимые источники информации и структурировать получаемую информацию?  Как можно организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения?  Как осуществляют контроль работы сотрудников 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><b>ОК 03.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p>Сформируйте конкретные цели с установлением сроков их воплощения, упорядочите и систематизируйте информацию, ориентируйтесь на достижение профессиональных целей.  Установите цели, выберите и примените методы и способы решения профессиональных задач предприятий туризма и гостеприимства.</p>
<p><b>ОК 04.</b> Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<p>Как организуют работу коллектива и команды предприятий туризма и гостеприимства?  Как можно улучшить взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности предприятий туризма и гостеприимства?  Проанализируйте и оцените состояние внутренней и внешней среды организации, установите взаимосвязь между внутренними элементами организации, определите факторы внешней среды, а также их влияние на организацию.</p>

	<p>Каковы правила внутреннего распорядка и трудовой дисциплины предприятия;  Как осуществляются горизонтальные и вертикальные коммуникации в коллективе предприятия  Какие различают виды и уровни планирования?  Выявите слабые и сильные стороны, возможности и угрозы организации.  Сформулируйте основные теории мотивации и выявите потребности персонала в ходе профессиональной деятельности предприятий туризма и гостеприимства;  Как осуществляют поиск и передачу информации на предприятиях туризма и гостеприимства? какие каналы связи используют для передачи информации на предприятиях туризма и гостеприимства?  Какие выделяют причины вступления в группы?  Какой стили руководства и формы власти применяют на предприятиях?  Методы разрешения конфликтных ситуаций.  Раскройте основные теории мотивации, лидерства и власти.</p>
<p><b>ОК 05.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Перечислите правила оформления документов и построения устных и письменных сообщений.  Составьте базу данных о турагентах, с указанием предлагаемого пакета услуг, адреса, контактной информации.  Оформите документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения профессиональной деятельности в Российской Федерации.</p>
<p><b>ОК 06.</b> 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>	<p>Опишите значимость своей специальности.  Каким образом можно продемонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений?</p>
<p><b>ОК 07.</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Перечислите правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности.  основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности.  Пути обеспечения ресурсосбережения.  Принципы бережливого производства.  Определите направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности.</p>

<p><b>ОК 08.</b> Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>Какие можно использовать формы и виды физкультурной деятельности для организации здорового образа жизни, активного отдыха и досуга на на предприятиях туризма и гостеприимства?</p> <p>Какие современные технологии укрепления и сохранения здоровья, поддержания работоспособности, профилактики заболеваний, связанных с учебной и производственной деятельностью можно применять в профессиональной деятельности работников предприятий туризма и гостеприимства?</p> <p>Перечислите основные способы самоконтроля индивидуальных показателей здоровья, умственной и физической работоспособности, динамики физического развития и физических качеств.</p> <p>Какие физические упражнения разной функциональной направленности, необходимо использовать в режиме учебной и производственной деятельности с целью профилактики переутомления и сохранения высокой работоспособности?</p>
<p><b>ОК 09.</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Составить дополнительное соглашение к договору с иностранными партнерами об изменении условий предоставляемых услуг.</p> <p>Составьте служебное письмо турагента к туроператору.</p>
<p><b>ПК 1.1.</b> Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>Планировать программы туристских поездок, составления программ тура и турпакета;</p> <p>Предоставление сопутствующих услуг</p> <p>Каковы основы организации и планирования деятельности сотрудников предприятий туризма и гостеприимства?</p> <p>Как осуществляют межличностное и деловое общение, переговоры на предприятиях туризма и гостеприимства?</p> <p>Как происходит планирование цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги?</p> <p>Планирование ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг.</p>
<p><b>ПК 1.2.</b> Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>Проводить сравнительный анализ предложений туроператоров.</p> <p>Разрабатывать разнообразные рекламные материалы и презентации турпродукта</p> <p>Выявлять и анализировать потребности заказчиков при подборе оптимального туристского продукта</p> <p>Провести маркетинговое исследование для создания базы данных по туристским продуктам</p>

<p><b>ПК 1.3.</b> Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники. Проверить соответствие оформления сопроводительных документов установленным требованиям.</p>
<p><b>ПК 1.4.</b> Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<p>Оформите и рассчитайте стоимость турпакета (или его элементов) по заявке потребителя.</p>
<p><b>ПК 2.1.</b> Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.</p>	<p>Перечислите правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Какие основные и дополнительные услуги могут предоставить гостиницы, службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>
<p><b>ПК 2.2.</b> Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p>	<p>Покажите и опишите структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы. Определите численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами.</p>
<p><b>ПК 2.3.</b> Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p>	<p>Как организовано бронирование и продажа гостиничных услуг? Какое ПО для этого используют предприятия туризма и гостеприимства? Назовите виды и способы бронирования.</p>
<p><b>ПК 2.4.</b> Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>	<p>Какие предъявляют нормы и правила, санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг?</p>
<p><b>ПК 3.1.</b> Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; Организация выезда и проводов гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; Хранения ключей и ценностей гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; Осуществление контроля за соблюдением гостями правил пользования гостиницей; Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>

ПК 3.2. Предоставлять гостям информацию о деятельности служб, об основных и дополнительных гостиничных услугах, вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Каков порядок организации деятельности служб гостиничного комплекса или иного средства размещения? Перечислите правила и порядок ведения учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
--	--

## РАЗДЕЛ 3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

### 3.1. Оценивание защиты дипломной работы

При оценке выпускных квалификационных работ по специальности 43.02.10 Туризм итоговая оценка складывается на основе следующих показателей:

1. Методические характеристики;
2. Результат работы;
3. Оформление работы.

#### 1. Оценка методических характеристик дипломной работы

Требования	Оценка
<p><i>Во введении:</i>  <u>В основном</u> обоснована практическая актуальность темы для данной организации(ситуации)  Указан <u>адекватный специальности</u> объект дипломной работы  Предмет дипломной работы <u>адекватен теме и цели</u>, указывает на аспект или часть объекта  Цель дипломной работы <u>фиксирует</u> ожидаемые результаты работы, <u>адекватна</u> теме и предмету  Последовательность поставленных задач <u>в целом</u> позволяет достичь цели; структура работы (оглавление) <u>в целом</u> адекватна поставленным задачам <i>В заключении:</i>  В выводах представлены <u>основные результаты</u> работы</p>	Удовлетворительно
<p><i>Во введении:</i>  Обоснована <u>практическая</u> актуальность темы для данной организации (ситуации) Указан адекватный специальности объект дипломной работы  Предмет дипломной работы <u>адекватен теме и цели</u>, указывает на аспект или часть объекта  Цель дипломной работы <u>фиксирует</u> ожидаемые результаты работы, <u>адекватна</u> теме и предмету  Последовательность поставленных задач <u>в основном</u> позволяет достичь цели; структура работы (оглавление) <u>в основном</u> адекватна поставленным задачам <i>В заключении:</i>  В выводах представлены <u>все результаты</u> работы</p>	Хорошо



<p><i>Во введении:</i>          Обоснована <u>практическая</u> актуальность темы для данной организации (ситуации) Указан <u>адекватный специальности</u> объект дипломного исследования          Предмет дипломной работы <u>адекватен теме и цели</u>, указывает на аспект или часть объекта          Цель дипломной работы <u>фиксирует</u> ожидаемые результаты работы, <u>адекватна</u> теме и предмету          Последовательность поставленных задач <u>позволяет</u> достичь цели рациональным способом; структура работы (оглавление) <u>полностью</u> адекватна поставленным задачам  <i>В заключении:</i>          В выводах представлены <u>все результаты</u> работы в <u>наиболее адекватной</u> форме</p>	Отлично
--	---------

## 2. Оценка результатов, полученных автором дипломной работы

Характеристики содержания и результатов работы	Оценка
<p>Работа соответствует специальности          Имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме          Исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается теоретической глубиной и аргументированностью          Нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью          В работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы нормативные документы, научная литература, а также материалы исследований          Теоретические положения слабо увязаны с практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;          Содержание приложений не освещает решения поставленных задач.</p>	Удовлетворительно
<p>Тема соответствует специальности;          Содержание работы в целом соответствует дипломному заданию Работа актуальна, написана самостоятельно          Дан анализ степени теоретического исследования проблемы          Основные положения работы раскрыты при использовании актуальной нормативной документации;          Теоретические положения сопряжены с практикой          Представлены качественные и количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию          Практические рекомендации обоснованы          Приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями дипломной работы          Составлена библиография по теме работы.</p>	Хорошо

<p>Содержание работы соответствует выбранной специальности и теме работы</p> <p>Работа актуальна, выполнена самостоятельно</p> <p>Обстоятельно проработана нормативная база, регламентирующая соответствующие процессы с учетом последних изменений в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме</p> <p>Материал изложен логично</p> <p>Теоретические положения органично сопряжены с практикой</p> <p>Даны представляющие практический интерес рекомендации, вытекающие из анализа проблемы (ситуации)</p> <p>В работе широко используются материалы бухгалтерского, налогового, статистического учета и отчетности, отобранные автором</p> <p>В работе проведен количественный и качественный анализ проблемы, который иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования</p> <p>Широко представлена библиография по теме работы</p> <p>Приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы</p> <p>По своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям</p>	Отлично
---	---------

### 3. Оценка оформления дипломной работы

Требования к оформлению дипломной работы	Оценка
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный</li> <li>2. Поля: сверху - 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5 см, слева 3,0 см</li> <li>3. Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру внизу страницы, титульный лист не пронумерован</li> <li>4. Заголовки расположены по центру строк. В заголовках отсутствуют переносы. В конце заголовков отсутствуют знаки препинания. Отсутствуют заголовки в конце страниц.</li> <li>5. Знаки препинания проставлены непосредственно после последней буквы слова и отделены от следующего слова пробелом</li> <li>6. Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см.</li> <li>7. Все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева)</li> <li>8. На все таблицы и рисунки даны ссылки в тексте</li> <li>9. При использовании заимствованного материала применены ссылки причем однотипные (либо постраничные, либо концевые)</li> <li>10. Список литературы составлен в алфавитном порядке</li> <li>11. Описание каждого источника в списке литературы содержит фамилию (фамилии) автора (авторов), заглавие, место издания, год издания, либо дату, если издание периодическое, адрес web-страницы, если используются ресурсы Интернет (печатается в начале описания источника)</li> </ol>	

Оценка «отлично» ставится за оформление дипломной работы, полностью отвечающее представленным требованиям.

Оценка «хорошо» ставится за оформление дипломной работы, в целом отвечающее представленным требованиям, но при наличии отдельных отступлений не более чем по двум требованиям.

Оценка «удовлетворительно» ставится за оформление дипломной работы, в целом отвечающее представленным требованиям, но при наличии отдельных отступлений не более чем по трем требованиям.

Не может быть поставлена положительная оценка за оформление дипломной работы, если полностью не выполнены требования 1, 2, 7, 8, 10.

Если осуществлено внедрение результатов работы (технологии, подхода, инструмента, метода, процедуры) в практику деятельности организации – это дает дополнительный балл.

По результатам защиты дипломной работы Государственной экзаменационной комиссией выставляется итоговая оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») с учетом всех вышеприведенных критериев. Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Кроме того, ГЭК отмечает лучшие работы, дает рекомендации по использованию результатов дипломных работ, публикации ее результатов в научной печати, представлению дипломных работ на конкурс выпускных квалификационных работ, рекомендует авторов лучших дипломных работ для продолжения учебы в вузе.

### **3.2. Показатели оценки результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена и методика перевода баллов демонстрационного экзамена в итоговую оценку по программе**

Оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляют эксперты по соответствующей компетенции, владеющие методикой оценки по стандартам Ворлдскиллс и прошедшие подтверждение в электронной системе eSim.

Решения государственных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной комиссии является решающим.

Результаты любой из форм государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в

соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации.

Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Максимальное количество баллов, которое можно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 100%.

Перевод баллов в оценку может быть осуществлен на основе следующей таблицы:

Таблица 13

Оценка ГИА	«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%

Условием учета результатов, полученных в конкурсных процедурах, является признанное ДГУНХ содержательное соответствие компетенции результатам освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО, а также отсутствие у обучающегося академической задолженности.

#### **РАЗДЕЛ 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Защита дипломных работ проводится в соответствии Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам – программам подготовки специалистов среднего звена по специальностям среднего профессионального образования, реализуемых в Дагестанском государственном университете народного хозяйства.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей программе подготовки специалистов среднего звена.

Защита дипломных работ поводится в сроки, установленные календарным графиком учебного процесса университета и представляет собой заключительный этап аттестации выпускников на соответствие требованиям ФГОС.

Не позднее чем за 30 календарных дней до дня проведения первого государственного аттестационного испытания ДГУНХ утверждает приказом расписание государственных аттестационных испытаний (далее - расписание), в котором указываются даты, время и место проведения государственных аттестационных испытаний и доводит расписание до сведения обучающегося, председателя и членов государственных экзаменационных комиссий, секретарей ГЭК, руководителей дипломных работ. При формировании расписания

устанавливается перерыв между государственными аттестационными испытаниями продолжительностью не менее 7 календарных дней.

Заседания ГЭК правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссии. Заседания комиссии проводятся председателем комиссии. Решения комиссии принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав комиссии и участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель обладает правом решающего голоса.

Решения, принятые комиссией, оформляются протоколами. В протоколе заседания государственной экзаменационной комиссии по защите дипломных работ отражаются перечень заданных обучающемуся вопросов и характеристика ответов на них, мнения председателя и членов государственной экзаменационной комиссии о выявленном в ходе государственного аттестационного испытания уровне подготовленности обучающегося к решению профессиональных задач, а также о выявленных недостатках в теоретической и практической подготовке обучающегося. Протоколы заседаний комиссий подписываются председателем и секретарем ГЭК.

Программа государственной итоговой аттестации, включая требования к дипломным работам и порядку их выполнения, критерии оценки результатов защиты дипломных работ, утвержденные ДГУНХ, а также порядок подачи и рассмотрения апелляций, доводятся до сведения обучающихся, не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

ДГУНХ утверждает перечень тем дипломных работ, предлагаемых обучающимся (далее - перечень тем), и доводит его до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

По письменному заявлению обучающегося (нескольких обучающихся, выполняющих дипломную работу совместно) ДГУНХ может в установленном им порядке предоставить обучающемуся (обучающимся) возможность подготовки и защиты дипломной работы по теме, предложенной обучающимся (обучающимися), в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Для подготовки дипломной работы за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими дипломную работу совместно) приказом по ДГУНХ закрепляется руководитель дипломной работы из числа работников организации и при необходимости консультант (консультанты).

После завершения подготовки обучающимся дипломной работы руководитель дипломной работы представляет на выпускающую кафедру письменный отзыв о работе обучающегося в период подготовки дипломной работы (далее - отзыв). В случае выполнения дипломной работы несколькими обучающимися руководитель дипломной работы представляет в ДГУНХ, на выпускающую кафедру отзыв об их совместной работе в период подготовки дипломной работы. Дипломные работы по программам среднего профессионального образования не подлежат рецензированию.

Соответствующая выпускающая кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом руководителя не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты дипломной работы. Дипломная работа, отзыв руководителя передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты дипломной работы.

На заседании ГЭК секретарь представляет выпускника, отмечает своевременность представления дипломной работы на кафедру, наличие подписанного отзыва руководителя. Далее слово предоставляется выпускнику для доклада. Доклад обучающегося (10-15 минут, согласно регламенту, определенному ГЭК), защищающего дипломную работу, должен содержать последовательное изложение основных положений работы, результатов анализа возможных путей решения стоящих задач, результатов проведенных теоретических и практических исследований, выводы.

В процессе защиты обучающийся использует электронную презентацию полученных результатов, включая таблицы, графики, рисунки, диаграммы, фотографии и т.д.

Члены ГЭК, основываясь на докладе обучающегося и представленном иллюстративном материале, ознакомившись с рукописью дипломной работы, заслушав отзыв руководителя и ответы обучающегося на вопросы и замечания, дают предварительную оценку дипломной работы и устанавливают соответствие уровня освоения образовательной программы. На закрытом заседании ГЭК путем голосования выставляются итоговые оценки за защиту дипломной работы.

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о среднем профессиональном образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.