

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

для обучающихся по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
на базе основного общего образования

Ставрополь, 2023 г.

Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство в соответствии с Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм гостеприимство» (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 № 72111) и в соответствии с учебным планом СмК специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным директором колледжа Кандауровой Н.В. на 2022 – 2023 учебный год.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования «Ставропольский многопрофильный колледж»

Согласовано:

ООО «Шелковый путь», г. Ставрополь

ООО «СБП Турист», г. Ставрополь

Рассмотрено на заседании методического объединения укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, протокол № 8 от «23» мая 2023 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СмК, протокол № 7 от 25.05.2023 г.

Одобрено на заседании Педагогического совета СмК, протокол № 6 от «25» мая 2023 г.

## **1. Паспорт фонда оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация (ГИА) направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Государственная итоговая аттестация по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство включает в себя проведение демонстрационного экзамена и защиту дипломных проектов (работ).

№ п/п	Наименование раздела ФОС	Количество
1	Задания для выполнения ВКР	21
2	Темы ВКР	40

Демонстрационный экзамен - вид аттестационного испытания при государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования или по их части, которая предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения практических задач профессиональной деятельности в соответствии с лучшими мировыми и национальными практиками, реализуемая с учетом базовых принципов.

Выбор компетенций и комплектов оценочной документации для целей проведения демонстрационного экзамена осуществляется колледжем самостоятельно на основе анализа соответствия содержания задания задаче оценки освоения образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Задание демонстрационного экзамена представляет собой практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в реальном времени.

Комплект оценочной документации включает требования к оборудованию и оснащению площадки проведения демонстрационного экзамена, к составу экспертных групп, участвующих в оценке заданий демонстрационного экзамена, а также инструкцию по технике безопасности.

Демонстрационный экзамен проводится на площадке, аккредитованной в качестве центра проведения демонстрационного экзамена. Колледж самостоятельно определяет площадку для проведения демонстрационного экзамена, которая может располагаться как в самом колледже, так и в другой

образовательной организации на основании договора о сетевом взаимодействии.

Сроки проведения демонстрационного экзамена в соответствии с учебным планом образовательной организации. Оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляет экспертная группа, возглавляемая главным экспертом.

#### Образец задания

Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
Задание модуля 1: Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Владение профессиональной этикой Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Составление отчетности Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.
Модуль 2: Предоставление туроператорских и турагентских услуг
Задание модуля 2: Проектирование туров с учетом запросов потребителей. Разработка программы обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов в программном туризме. Рассчитать тур по заданным позициям Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг
Модуль 3: предоставление гостиничных услуг
Задание модуля 3: Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами .

## **2. Перечень Компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО**

В соответствии с требованиями ФГОС СПО государственная итоговая аттестация обеспечивает контроль полноты формирования следующих общекультурных и профессиональных компетенций, которыми должен обладать выпускник по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и в соответствии с программой подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) и видом (видами) профессиональной деятельности.

Область профессиональной деятельности выпускников: предоставление туроператорских и турагентских услуг предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства и прочее.

Выпускник, должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность (по базовой подготовке):

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

С/01.5 Организация экскурсий

### С/02.5 Разработка программ экскурсионного обслуживания

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Специалист по туризму должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

3. Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

ПК 3.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах

ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 3.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

4. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Экскурсовод (Гид)).

### С/01.5 Организация экскурсий

### С/02.5 Разработка программ экскурсионного обслуживания

## 3. Задания для выполнения дипломного проекта (работы)

№ задания	Формулировка задания	Контролируемые компетенции
1.	Выбор темы	ОК 1, 4, 5, 8
2.	Проведение аналитического обзора по теме	ОК 2, 3, 4, 5, 9
3.	Составление с руководителем ВКР плана выполнения работы	ОК 6, 7
4.	Определение цели, задач, объекта и предмета исследования. Составление введения	ОК 2, 3, 4, 5, 9

5.	Описание теоретической базы исследования (1 глава)	ОК 2, 3, 4, 5, 9 ПК.1.1-1.7, ПК 2.1-2.6, ПК 3.1-3.4, ПК 4.1-4.3
6.	Выбор базы и методики исследования	ОК 2 ПК.1.1-1.7, ПК 2.1-2.6, ПК 3.1-3.4, ПК 4.1-4.3
7.	Сбор эмперического материала	ОК 2, 3, 4, 5, 9 ПК.1.1-1.7, ПК 2.1-2.6, ПК 3.1-3.4, ПК 4.1-4.3
8.	Описание практической части исследования (2 глава)	ОК 2, 3, 4, 5, 9 ПК.1.1-1.7, ПК 2.1-2.6, ПК 3.1-3.4, ПК 4.1-4.3
9.	Подготовка выводов по проведенным исследованиям (1 глава, 2 лава)	ОК 2, 3, 4, 5, 9 ПК.1.1-1.7, ПК 2.1-2.6, ПК 3.1-3.4, ПК 4.1-4.3
10.	Подготовка заключения	ОК 2, 3, 4, 5, 9 ПК.1.1-1.7, ПК 2.1-2.6, ПК 3.1-3.4, ПК 4.1-4.3
11.	Подготовка текста ВКР и приложений	ОК 2, 3, 4, 5, 9
12.	Формирование списка использованных источников	ОК 4, 5
13.	Оформление работы в соответствии с методическими указаниями	ОК 2, 3, 4, 5, 9
14.	Сдача подготовленной работы руководителю ВКР	ОК 6
15.	Доработка ВКР по замечаниям руководителя	ОК 6, 7
16.	Получение отзыва и оценки работы от руководителя ВКР	ОК 6
17.	Получение отзыва рецензента ВКР	ОК 6
18.	Подготовка текста доклада	ОК 5, 8
19.	Подготовка презентации	ОК 5, 8
20.	Подготовка к предзащите	ОК 3, 8
21.	Подготовка к защите	ОК 3, 8

1. Содержание и формулировка заданий может меняться с учетом темы дипломного проекта (работы).

2. Выбор проверяемой профессионально компетенции зависит от того, к какому модулю относится тема дипломного проекта (работы).

#### 4. Тематика дипломных проектов (работ)

№ п/п	Наименование темы	Наименование профессионального модуля
1.	Автоматизированные системы бронирования и резервирования (букинг и тикетинг).	ПМ.01
2.	Анализ и прогнозирование в туристическом бизнесе.	ПМ.01
3.	Основные направления развития отечественного туризма в Российской Федерации: история, социально-экономические аспекты.	ПМ.01
4.	Роль спортивно-массовых мероприятий в системе туристического обслуживания.	ПМ.01
5.	Особенности работы менеджера в туристической фирме	ПМ.01
6.	Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (туруслуг).	ПМ.01
7.	Бизнес-план гостиничного (туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки.	ПМ.01
8.	Особенности управленческой деятельности в туристическом предприятии.	ПМ.01
9.	Сезонность и сглаживание сезонных колебаний в туристском и гостиничном бизнесе.	ПМ.01
10.	Совершенствование системы развлечений и отдыха на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.	ПМ.01
11.	Социально-экономические и психологические факторы адаптации менеджеров к новым условиям хозяйствования.	ПМ.01
12.	Сравнительная характеристика перспектив развития внутреннего и международного туризма (на примере конкретного города).	ПМ.01
13.	Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, турфирмы).	ПМ.01
14.	Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства и туризма: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.	ПМ.01
15.	Стратегическое управление предприятием (на примере гостиницы, турфирмы).	ПМ.01
16.	Креативный маркетинг гостиничного (туристского) предприятия (бизнеса).	ПМ.01
17.	Причины возникновения конфликтов в туристическом бизнесе и пути их решения.	ПМ.01
18.	Страхование в сфере социально-культурного сервиса и туризма.	ПМ.01
19.	Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.	ПМ.01
20.	Мониторинг и оптимизация финансово-экономических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.	ПМ.01
21.	Финансовый менеджмент как подсистема управления предприятием социально-культурного туризма.	ПМ.01
22.	Формирование конкурентных преимуществ объектов на основе	ПМ.01

	их ценности в социально-культурном туризме на примере предприятий размещения.	
23.	Разработка и управление инвестиционным проектом по использованию различных видов инноваций в условиях деятельности конкретных предприятий социально-культурного сервиса и туризма.	ПМ.01
24.	Разработка правил корпоративной культуры для успешности туристической фирмы.	ПМ.01
25.	Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.	ПМ.02
26.	Проблемы и перспективы малого предпринимательства в сфере туризма: практика и особенности.	ПМ.02
27.	Туристский потенциал Ставропольского края	ПМ.02
28.	Разработка и продвижение нового туристского продукта предприятия социально-культурного сервиса и туризма.	ПМ.02
29.	Экономика и организация деятельности малых предприятий индустрии гостеприимства.	ПМ.03
30.	Организация антикризисного управления в организациях социально-культурного сервиса и туризма.	ПМ.02
31.	Развитие паломнического и религиозного туризма в России.	ПМ.02
32.	Разработка стратегии управления взаимоотношениями с клиентами (на примере конкретного туристского агентства).	ПМ.02
33.	Разработка маркетинговой стратегии турфирмы (на примере конкретного туристского агентства).	ПМ.02
34.	Разработка туристских программ с учетом особенностей различных категорий туристов.	ПМ.02
35.	Разработка тура для туристов с ограниченными возможностями с использованием туристского потенциала г. Ставрополя.	ПМ.02
36.	Разработка рекомендаций для повышения эффективности рекламной деятельности туроператора.	ПМ.02
37.	Повышение конкурентоспособности туроператора	ПМ.02
38.	Пути развития сельского туризма в Ставропольском крае.	ПМ.02
39.	Организация маркетинговой деятельности на предприятии индустрии туризма, ее эффективность и пути совершенствования	ПМ.02
40.	Экологический туризм: проблемы и перспективы развития в Ставропольском крае.	ПМ.02
41.	Анализ эффективности функционирования туристской фирмы.	ПМ.02
42.	Анализ ценовой политики в процессе разработки стратегии развития туристского предприятия.	ПМ.02
43.	Оценка эффективности и направления модернизации технологической оснащённости гостиниц (на примере конкретной гостиницы)	ПМ.03
44.	Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).	ПМ.03
45.	Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиниц (на примере конкретной гостиницы).	ПМ.03
46.	Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала предприятия (на примере конкретной гостиницы).	ПМ.03

47.	Совершенствование гостиничного сервиса (на примере конкретной гостиницы)	ПМ.03
48.	Совершенствование реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы)	ПМ.03
49.	Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).	ПМ.03
50.	Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства. (на примере конкретной гостиницы)	ПМ.03
51.	Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия гостиничного хозяйства.	ПМ.03
52.	Анализ использования аутсорсинга в индустрии гостеприимства.	ПМ.03
53.	Влияние покупательских предпочтений на формирование гостиничных услуг (на примере предприятий размещения).	ПМ.03
54.	Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.	ПМ.03
55.	Оценка и совершенствование гостиничного обслуживания туристов	ПМ.03
56.	Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования.	ПМ.03
57.	Сравнительный анализ факторов эффективности различных типов гостиничных предприятий.	ПМ.03
58.	Управление современными компьютерными технологиями в гостиничном сервисе.	ПМ.03
59.	Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства.	ПМ.03
60.	Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).	ПМ.03

## 5. Описание критериев оценивания защиты дипломного проекта (работы)

Основными критериями оценки качества дипломного проекта (работы) являются:

- актуальность и практическая значимость темы исследования, сложность ее разработки;
- логичность структуры и содержания работы, полнота раскрытия темы исследования, степень достижения поставленных целей и задач;
- степень самостоятельности студента при написании дипломной работы (проекта);
- полнота и качество собранных фактических данных по объекту исследования. Качество проведенных расчетов, исследований;
- творческий характер анализа и обобщения фактических данных на основе современных методов и научных достижений;
- практическое значение предложений, выводов и рекомендаций, степень их обоснованности и возможного реального внедрения в работу медицинских организаций;

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При определении окончательной оценки по защите дипломных проектов (работ) учитываются:

- доклад обучающегося, культура речи, логика мышления и ясность изложения;
- умение слушать вопросы членов комиссии и отвечать на них;
- умение научно обосновывать свою точку зрения;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя;
- содержание введения;
- содержание теоретической части;
- содержание практической части;
- выводы и предложения (заключение);
- источники информации;
- объем выполненной работы в листах.

Критерии оценки дипломного проекта (работы):

Критерии	Показатели			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Защита	обучающийся не ориентируется в используемой в работе терминологии. Не может сформулировать ответ на вопросы членов комиссии как по теме работы, так и на дополнительные вопросы. Не ориентируется в тексте своей работы. Не может продемонстрировать полученные теоретические и практические знания и навыки. Допускает грубые ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования.	обучающийся в целом владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов комиссии. Не ориентируется в тексте своей работы. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Автор показывает слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые использует в своей работе.	обучающийся достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал.	обучающийся уверенно владеет содержанием работы, убежденно обосновывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и другие средства.
Актуальность	не сформулирована и не обосновывается	сформулирована в самых общих чертах	сформулирована, обоснована недостаточно	сформулирована и обоснована в полном объеме
Рецензия	неудовлетворительная	удовлетворительная	хорошая	отличная
Отзыв руководителя	неудовлетворительный	удовлетворительный	хороший	отличный
Оформление	допущены многочисленные нарушения требований оформления	допущены нарушения требований оформления	допущены незначительные нарушения требований оформления	требований оформления соблюдены в полном объеме

Итоговая оценка	Обучающийся обнаруживает непонимание содержательных основ исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью членов комиссии.	Студент обнаруживает низкий уровень владения методологическим аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений дипломной работы, материал излагается не связно.	Студент обнаруживает достаточно высокий уровень владения методологическим аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании.	Студент обнаруживает высокий уровень владения методологическим аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов.
-----------------	---	--	---	---

Решения государственных итоговых 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 экзаменационной комиссии является решающим. Оценки по результатам защиты дипломного проекта (работы) объявляются в день защиты.