

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 1

Принято:
 Советом ФГБОУ ВО «РГУТиС»
 в г. Махачкале

Утверждаю:
 Директор филиала

Протокол № 6/1 от «27» января
 2024г.

З.М. Ханбабаева

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ,
 ВКЛЮЧАЯ ФОС ГИА**

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
 образования – программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

год начала подготовки: 2024 г.

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>к.э.н. Даитов В.В.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>Сунгурова А.Р.</i>

Программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>

Программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	ФИО
<i>Генеральным директором ООО "Абу Даги"</i>	<i>Бутгаев М.М.</i>

Программа согласована и одобрена председателем ГЭК:

должность	ФИО
<i>Генеральный директор "Абу Даги"</i>	<i>Бутгаев М.М.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Программа государственной итоговой аттестации, включая ФОС ГИА (далее – «Программа») определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации по основной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности:

Код и Наименование 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

На базе 9 классов

1.2. Настоящая Программа составлена в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

1.3. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

2. ФОРМЫ И ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Формами государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования являются: защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа), включая демонстрационный экзамен.

2.2. Дипломный проект (работа) направлен на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломный проект (работа) предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником проекта (работы), демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

2.3. Демонстрационный экзамен направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

2.4. Трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 216 часов (6 недель), из них на подготовку дипломного проекта (работы) отведено 144 часа (4 недели), на защиту дипломного проекта (работы) 36 часов, на демонстрационный экзамен 36 часов.

3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ (ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ), ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ И ЗАЩИТЫ ВКР:

3.1. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и защиты дипломного проекта (работы)

Код и наименование компетенции,	Знания	Умения
---------------------------------	--------	--------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

личностных результатов		
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>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>	<p>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>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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>	<p>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</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4

		решения профессиональных задач
<p>ОК 03. 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>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>	<p>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>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

социального и культурного контекста		
<p>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</p>	<p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>	<p>описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации 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	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7

	деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации 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	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации 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	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 8

	Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	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	Предоставлять гостям информацию 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 гостевые 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 использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном



	<p>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>	<p>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</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>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</p>	<p>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 гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 10

	<p>работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности</p>	<p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов,</p>



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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 12</i>

	<p>психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и</p>	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 13

	<p>зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения,</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения,</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения,</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса</p>	<p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,</p> <p>- Обработать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,</p> <p>- Осуществлять расчеты с</p>

	или иного средства размещения в наличной и безналичной форме, Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, Правила бронирования номеров 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 антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	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
--	--	--

3.2. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и сдачи демонстрационного экзамена

Код и наименование компетенции, личностных результатов	Знания	Умения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	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	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>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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>	<p>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>ОК 03. 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>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>	<p>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</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 16

		определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
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	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 17

	ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона	организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
ОК 08.Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	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	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
ОК 09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации,	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 18

	<p>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>	<p>телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</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>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</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</p>	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 19

	<p>услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>	
<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>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</p>	<p>Предоставлять гостям информацию 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 гостевые 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 использованием</p>

	<p>размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации,</p>	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 21

	<p>планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения</p>	<p>контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>
--	--	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 22</i>

	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 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	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	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 размещения Разрешать возникшие у

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 23

	<p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>
ПК 2.4. Выполнение	Законодательство Российской	Осуществлять расчеты с

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 24

<p>санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>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</p>	<p>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>
---	--	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 25

	<p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
<p>ПК 3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения,</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения,</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения,</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме,</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов,</p>	<p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,</p> <p>- Обработать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,</p> <p>- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,</p> <p>- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из</p>

	используемых в гостиницах и иных средствах размещения, Правила бронирования номеров 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 антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
--	---	---

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ И ЗАЩИТЕ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА (РАБОТЫ)

4.1. Порядок защиты дипломного проекта (работы) определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

4.2. Сроки подготовки и защиты дипломного проекта (работы): с 18 мая по 14 июня - подготовка выпускной квалификационной работы, с 15 июня по 21 июня - демонстрационный экзамен, с 22 июня по 28 июня - защита квалификационной работы.

4.3. Этапы выполнения и представления в государственную аттестационную комиссию дипломную работу:

№ п/п	Этапы подготовки	Рекомендуемый срок (указать номер недели семестра)
1.	Выбор темы дипломной работы	9-10 неделя
2.	Получение задания на дипломную работу с планом выполнения дипломной работы	13 неделя
3.	Подбор, изучение и анализ основных источников информации	15 неделя
4.	Разработка и согласование «Введения» и Главы первой дипломной работы с руководителем	17 неделя
5.	Разработка и согласование Главы второй дипломной работы с руководителем.	18 неделя
6.	Представление руководителю «Заключения» дипломной работы, Согласование доклада	21 неделя
7.	Сдача руководителю дипломной работы на отзыв	21 неделя
8.	Корректировка дипломной работы по замечаниям	22 неделя

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 27</i>

	руководителя и передача на рецензию	
9.	Проведение предварительной защиты дипломной работы	23 неделя
10	Сдача дипломной работы в деканат	24 неделя
11.	Защита : - дипломная работа - демонстрационный экзамен	24-25 неделя

4.4. Перечень тем для дипломной работы:

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг на примере гостиничного предприятия.
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг на примере гостиничного предприятия.
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей на примере гостиничного предприятия.
9. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
10. Разработка рекомендаций по проведению анализа конкурентов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов на примере гостиничного предприятия.
12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации бизнес - обслуживания на примере гостиницы.
13. Анализ организации работы службы питания на примере гостиницы.
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы маркетинга на примере гостиницы.

4.5. Требования к структуре и содержанию дипломной работы:

Структура дипломной работы должна соответствовать утвержденному научным руководителем плану и состоять из следующих частей: задания на ВКР, отзыва руководителя, рецензии на ВКР, титульного листа, содержания, введения, основной части (глав и параграфов), заключения, списка использованной литературы, приложений. Общий объем выпускной квалификационной работы 35-50 страниц.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы:



размер бумаги стандартного формата А4 (210 x 297 мм)
поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм.
ориентация: книжная,
шрифт: Times New Roman,
кегель: - 14 пт (пунктов) в основном тексте, 12 пт в сносках, таблицах, подрисуночных надписях

междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в сносках, таблицах, подрисуночных надписях, названиях таблиц.

расстановка переносов – автоматическая,
форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»,
цвет шрифта – черный, картинки допускаются цветные.
красная строка – 1,25 см.

При нумерации страниц ВКР выполняются следующие требования.

Нумерация страниц производится, начиная с 3-й страницы - введения (Вставка – номера страниц). На титульном листе и листе с оглавлением страницы не выставляются.

Номер страницы располагается в нижнем правом углу.

Нумерация страниц производится последовательно, включая введение, 1 и 2 главы, заключение, список использованных источников. Все цифры – арабские (в главах – римские).

Страницы приложения не нумеруются.

Приложения к ВКР оформляются отдельно с использованием букв русского алфавита: Приложение А, Приложение Б и т.д. (кроме букв Й, Ё, Ъ, Ы, Ь). В тексте должна быть ссылка на источник литературы.

При оформлении ВКР заголовки должны соответствовать следующим требованиям:

пункты плана (заголовки) выделяются жирным шрифтом,
заголовки выравниваются по центру,
точка в конце заголовка не ставится,

заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через 1,0 междустрочный интервал,

Каждую главу необходимо начинать с новой страницы, а параграфы располагаются друг за другом по тексту. Название глав пишется заглавными буквами, а названия параграфов строчными, только 1 слово с заглавной буквы.

Расстояние между названием глав и последующим текстом должно равняться трем интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками главы и параграфа. Каждая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников и приложениям.

Содержание – это отображение структуры работы в виде списка, включающего: введение, названия глав, параграфов, по каждой главе выводы по теоретической и практической части, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание – неавтоматическое, т.е. оформляется в невидимой таблице.

Текст выпускных квалификационных работ печатается на принтерах ПК на одной стороне стандартного листа белой односортной бумаги формата А 4 (210 x 297 мм).

В качестве иллюстраций выпускных квалификационных работ могут быть представлены чертежи, рисунки, схемы, графики, карты, фотографии. Они помещаются, как правило, в тексте выпускной квалификационной работы или выделяются в отдельное приложение. Если иллюстрация занимает больше 2/3 частей страницы, ее необходимо выносить в приложения. Нумерация иллюстраций и таблиц допускается как сквозная, так и по разделам. (Во втором случае перед порядковым номером иллюстрации ставят номер раздела, разделяя их точкой, например: в разделе 2: рис.2.1, рис.2.2, рис.2.3 и т.д.)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 29</i>

При выполнении таблиц соблюдаются следующие требования

- Название таблицы помещают над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, 12 шрифтом.
- В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставятся.
- При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.
- При заимствовании таблиц из какого-либо источника, в названии таблицы оформляется сноска на источник в соответствии с требованиями к оформлению сносок.
- Область диаграммы выводится с белым фоном.

Список использованных источников является составной частью выпускной квалификационной работы и отражает степень изучения проблемы. Способ расположения материала в списке:

Ссылки оформляются в квадратных скобках в тексте [], пишется номер, под которым указывается литература в списке использованных источников.

Пример составления списка использованных источников:

1. Нормативные источники в алфавитном порядке.
2. Книги и статьи в алфавитном порядке.
3. Интернет-источники (с обязательным указанием даты обращения).

Завершенная печатная работа переплетается.

СТРУКТУРА

Титульный лист (не нумеруется)

Содержание (не нумеруется)

Введение (ставится стр.3, с нее начинается нумерация)

Введение отражает: актуальность, цель, задачи, объект, предмет исследования.

Актуальность исследования определяется несколькими факторами:

- потребностью в новых данных;
- потребностью в новых методиках;
- потребностью практики;
- социальным заказом со стороны работодателей, социальных партнеров.

Объект исследования - это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию.

Предмет исследования - это то, что находится в границах объекта, определенные свойства объекта их соотношения, зависимость объекта от каких-либо условий. Предметом исследования могут быть явления в целом отдельные их стороны, аспекты и отношения между отдельными сторонами и целым (совокупность элементов, связей, отношений в конкретной области исследуемого объекта, в которой выявлена проблема, требующая решения).

Цель исследования - практикоориентированный результат профессиональной деятельности выпускника.

Задачи исследования - это выбор путей и средств для достижения цели исследования. В работе может быть поставлено несколько задач.

Глава 1. Теоретическая часть ВКР по теме «__». (15-20 стр.) освещает объект и предмет исследования по реализуемым видам профессиональной деятельности выпускника. На основе изучения учебной, учебно-методической и нормативно – справочной литературы приведенной библиографическом списке.

Выводы по теоретической части ВКР (1 стр.)

Глава 2. Практическая часть ВКР (или аналитическая) по теме «__». (20-25 стр.) раскрывает цель, этапы и методы и результаты исследования, практическую деятельность выпускника по видам профессиональной деятельности с учетом ФГОС по специальности. В практической части должны быть представлены конкретные данные по предприятию, их

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 30</i>

анализ. Выявлены недостатки деятельности предприятия и предложены рекомендации.

Выводы по практической части ВКР (1 стр.)

Заключение (2 стр.)

Текст заключения не должен дублировать содержание выводов.

В заключении ВКР формулируются общие выводы, отражающие наиболее значимые результаты проведенной работы, и предлагаются конкретные рекомендации по теме исследования.

Список использованных источников (2 стр.)

Отражает список литературы, проработанный автором, независимо от того, имеются ли в тексте ссылки на нее или нет. ВКР должна иметь не менее 30 источников, из них 85% - последних 3-5 лет издания.

Приложения. Представляются глоссарий, протоколы исследования, разработанные конспекты занятий, методические рекомендации и дидактические материалы, нормативные документы и т.д. Приложение оформляется отдельно шрифтом 14, интервалом 1,5.

В ВКР используется два уровня для создания заголовков (1-й уровень - Главы (жирным шрифтом, заглавными буквами); 2-ой уровень – содержание, введение, параграфы, заключение, список использованных источников - это жирный шрифт, строчными буквами, только первое слово с заглавной буквы).

4.6. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО) на основе подготовки и защиты дипломной работы

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК).

«Отлично» - обучающийся уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, просматривается четкая целевая направленность, необходимая глубина исследования, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией др.).

«Хорошо» - обучающийся достаточно уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, в основном. При защите обучающийся соблюдает логическую последовательность изложения материала, но обоснования для полного раскрытия темы недостаточны. Отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).

«Удовлетворительно» - обучающийся, в целом, владеет содержанием выпускной квалификационной работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов комиссии. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов проекта, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Обучающийся показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые используются в выпускной квалификационной работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.

«Неудовлетворительно» - обучающийся совсем не ориентируется в терминологии выпускной квалификационной работы, при ответе допускает существенные ошибки, доклад

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 31</i>

охватывает менее 50% необходимого материала, разрозненный и бессистемный, неуверенный, нечеткий. Обучающийся не обладает обязательными знаниями по излагаемой теме в полной мере или значительная часть выпускной квалификационной работы выполнена не самостоятельно. На вопросы членов государственной экзаменационной комиссии выпускник не ответил. При выставлении оценки «неудовлетворительно» оценка руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы должна быть не выше «удовлетворительно».

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ДЕМОНСТРАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ

5.1. Порядок проведения демонстрационного экзамена определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

5.2. Демонстрационный экзамен базового и профильного уровня проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания (далее - оценочные материалы), разрабатываемых организацией, определяемой Министерством просвещения Российской Федерации из числа подведомственных ему организаций» (в соответствии с новой редакцией 800 приказа)

5.3. Перечень оценочных материалов приведен в приложении 1,2 к Программе ГИА

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУИС
		<i>Лист 32</i>



ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Том 1

(Комплект оценочной документации)

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по туризму и гостеприимству (Гостиничные услуги)
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
	Промежуточная аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый
	Профильный
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.16-1-2024

1. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

ГИА	- государственная итоговая аттестация
ДЭ	- демонстрационный экзамен
ДЭ БУ	- демонстрационный экзамен базового уровня
ДЭ ПУ	- демонстрационный экзамен профильного уровня
КОД	- комплект оценочной документации
ОК	- общая компетенция
ОМ	- оценочный материал
ПА	- промежуточная аттестация
ПК	- профессиональная компетенция
СПО	- среднее профессиональное образование
ФГОС СПО	- федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования, на основе которого разработан комплект оценочной документации
ЦДЭ	- центр проведения демонстрационного экзамена

2. СТРУКТУРА КОД

В структуру КОД:

1. комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена;
2. перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания;
3. примерный план застройки площадки ДЭ;
4. требования к составу экспертных групп;
5. инструкции по технике безопасности;
6. образец задания.

3. КОД

Комплекс требований для проведения ДЭ

Применимость КОД. Настоящий КОД предназначен для организации и проведения ДЭ (уровней ДЭ) в рамках видов аттестаций по образовательным программам среднего профессионального образования, указанным в таблице

№ 1.

Таблица № 1

Вид аттестации	Уровень ДЭ
ПА	-
ГИА	Базовый уровень
	Профильный уровень

КОД в части ПА, ГИА (ДЭ БУ) разработан на основе требований к результатам освоения образовательной программы СПО, установленных в соответствии с ФГОС СПО.

КОД в части ГИА (ДЭ ПУ) разработан на основе требований к результатам освоения образовательной программы СПО, установленных в соответствии с ФГОС СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации.

КОД в части ГИА (ДЭ ПУ) включает составные части - инвариантную часть (обязательную часть, установленную настоящим КОД) и вариативную часть (необязательную), содержание которой определяет образовательная организация самостоятельно на основе содержания реализуемой основной образовательной программы СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся

Общие организационные требования:

1. ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

2. ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

3. Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

4. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

5. ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

6. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

7. Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

8. Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее, чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

9. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

10. Не позднее, чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, обучающихся, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

11. Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий ДЭ, а также распределение рабочих мест между обучающимися с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между обучающимися фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

12. Обучающиеся знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения ДЭ, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколеразпределения рабочих мест.

13. Допуск обучающихся в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

14. Образовательная организация обязана не позднее, чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в проведении ДЭ тьютора (ассистента).

Требование к продолжительности ДЭ. Продолжительность ДЭ

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

зависит от вида аттестации, уровня ДЭ (таблица № 2)

Таблица № 2

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная)	Продолжительность ДЭ
ПА	-	Инвариантная часть	1 ч. 10 мин.
ГИА	базовый	Инвариантная часть	1 ч. 40 мин.
ГИА	профильный	Инвариантная часть	3 ч. 30 мин.
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	не более 4 ч. 30 мин.



Требования к содержанию КОД. Единое базовое ядро содержания КОД (таблица № 3) сформировано на основе вида деятельности (вида профессиональной деятельности) в соответствии с ФГОС СПО и является общей содержательной основой заданий ДЭ вне зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ.

Таблица № 3

ЕДИНОЕ БАЗОВОЕ ЯДРО СОДЕРЖАНИЯ КОД¹			
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	
	ПК: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги		Умение: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
			Навыки: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

¹Единое базовое ядро содержания КОД – общая (сквозная) часть единого КОД, относящаяся ко всем видам аттестации (ГИА, ПА) вне

 ФГБОУ ВО РГУТИС	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 7</i>

зависимости от уровня ДЭ.



Содержательная структура КОД представлена в таблице № 4.

Таблица № 4

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА2	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
Инвариантная часть КОД					
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	■	■	■
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	■	■	■
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	■	■	■
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	■	■	■
	ПК: Осуществлять расчеты предоставленные услуги	Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	■	■	■

²Содержание КОД в части ПА равно содержанию единое базового ядра содержания КОД.



		Навык: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	■	■	■
Предоставление гостиничных услуг	ПК: Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умение: предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Умение: принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Умение: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Умение: обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов		■	■
		Умение: осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме		■	■



		Умение: информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Навык: ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения			■
		Навык: выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение			■
		Навык: информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения			■
		Навык: приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено			■

	ПК: Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Умение: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению			■
		Умение: использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда			■
		Навык: проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения			■
	ПК: Организовывать	Умение: 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 размещения			■
		Умение: разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный			■



		комплекс или иное средстворазмещения			
Вариативная часть КОД					
<p>Вариативная часть КОД формируется образовательными организациями на основе реализуемой основной образовательной программы СПО и с учетом квалификационных требований, заявленных конкретными организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.</p> <p>Рекомендации по формированию вариативной части КОД для ДЭ ПУ представлены в приложении № 1 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.</p>					■

Требования к оцениванию. Распределение значений максимальных баллов (таблица № 5) зависит от вида аттестации, уровня ДЭ, составляющей части ДЭ.

Таблица № 5

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная часть)	Максимальный балл
ПА	ДЭ	Инвариантная часть	26 из 26
ГИА	ДЭ БУ		50 из 50
	ДЭ ПУ		80 из 80
<i>ГИА</i>	<i>ДЭ ПУ</i>	<i>Вариативная часть</i>	<i>20 из 20</i>
ГИА	ДЭ ПУ	Совокупность инвариантной и вариативной частей	100 из 100

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ в рамках ПА представлена в таблице № 6.

Таблица № 6

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ³	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
ИТОГО			26,00

³ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА представлена в таблице № 7.

Таблица № 7

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁴	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	24,00
ИТОГО			50,00

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД) в рамках ГИА представлена в таблице № 8.

Таблица № 8

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁵	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	42,00

⁴ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

⁵ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

	Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	6,00
	Организация и осуществление бронирования и продажа гостиничных услуг	6,00
ИТОГО		80,00

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная и вариативная части КОД) в рамках ГИА представлено в таблице № 9.

Таблица № 9

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁶	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	42,00
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	6,00
		Организация и осуществление бронирования и продажа гостиничных услуг	6,00
ИТОГО (инвариантная часть)			80,00
ВСЕГО (вариативная часть)⁷			20,00
ИТОГО (совокупность инвариантной и вариативной частей)			100,00

⁶ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

⁷ Критерии оценивания вариативной части КОД разрабатываются образовательной организацией самостоятельно с учетом квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.



Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания представлен в зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлен в таблице № 10.

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания может быть дополнен образовательной организацией с целью создания необходимых условий для участия в ДЭ обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся из числа детей-инвалидов, и инвалидов.

Таблица № 10

Кол-во рабочих мест: 6		
Количество зон застройки площадки: 2		
Зоны площадки		
Наименование зоны площадки (наименование модуля задания)	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Предоставление гостиничных услуг		ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания		



№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ
Перечень оборудования (Back-office)							
1	Персональный компьютер	Технические характеристики	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
2	Клавиатура	Технические характеристики	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
3	Манипулятор типа мышь	Технические характеристики	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
4	Таймер	Технические характеристики	1	шт	1	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
5	Флэш-накопитель	Не менее 2 GB	1	шт	1	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
6	Офисный пакет приложений	Технические характеристики	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
7	Стол для ПК	750*700*750 мм. ЛДСП	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ



8	Офисный стул	Ширина: 44 Глубина: 40 Высота: 80	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
Перечень оборудования (Front-office)							
9	Моноблок	Технические характеристики	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
10	Клавиатура	Технические характеристики	1	шт	1	А	ГИА/ДЭБУ, ПУ
11	Манипулятор типа мышь	Технические характеристики	1	шт	1	А	ГИА/ДЭБУ, ПУ
12	Звонок настольный	Металлический	1	шт	1	А	ГИА/ДЭБУ, ПУ
13	Многофункциональное устройство	Технические характеристики	1	шт	1	А	ГИА/ДЭБУ, ПУ
14	Детектор денежных купюр	Технические характеристики	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
15	Терминал для платежных карт	Технические характеристики	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
16	Энкодер для магнитных карт	Технические характеристики	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
17	Телефон	Радиотелефон на подставке	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
	ЖК панель	Технические характеристики					ПА,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 19

18			1	шт	1	А	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
----	--	--	---	----	---	---	------------------



19	Мобильная стойка под ЖК панель	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
20	Кабель HDMI	10 м.	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
21	Флэш-накопитель	4 GB	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
22	Денежный кассовый ящик	6 отделений	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
23	Мини-сейф	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
24	Таймер	Обратный отсчет, часы, минуты, секунды. Настольный	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
25	Ключ-карта для электронных замков	Магнитная пластиковая	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
26	Кейхолдер	Карман для карты-ключа	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

27	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров.	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
28	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
29	Шкаф стеллаж для документов полузакрытый	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
30	Шкаф стеллаж для документов полуоткрытый	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
31	Табличка Reception	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
32	Часы настенные	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
33	Комплект из 3 табличек под часы с названиями городов	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
34	Пилот	6 розеток, 5 метров	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ



35	Веб-камера персонального компьютера	для	Разрешение 1280x720; частота 330 Гц; матрица CMOS	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
Перечень расходных материалов								
36	Бумага для орг. техники (формат А4)		Упаковка (500л)	1	уп	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
37	Карандаш		Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	А, Б	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
38	Ластик		Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
39	Конверт		110x220	1	шт	6	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
40	Ручка шариковая на подставке		Синяя	1	шт	6	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
41	Набор имитационных денежных купюр		Купюры бумажные матовые	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности								
42	Набор первой медицинской помощи		Приказ Минздрава РФ от 15 декабря 2020 г. № 1331н «Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи работникам»	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
43	Огнетушитель		Порошковый или углекислотный	1	шт	1	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 23

44	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)	На усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
----	---------------------------------------	---	---	----	---	------	-------------------------

Примерный план застройки площадки ДЭ Требования к застройке площадки ДЭ

Примерный план застройки площадки ДЭ, проводимого в рамках ПА, представлен в приложении № 2 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Примерный план застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 2 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Примерный план застройки площадки ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД), проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 2 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Общие требования к застройке площадки представлены в таблице

№ 11.

Таблица № 11

Наименование	Техническая характеристика (описание)	Код зоны площадки
Площадь зоны А:	не менее 42 кв. м.	А
Площадь зоны Б:	не менее 2 кв. м. на 1 (одного участника)	Б
Освещение:	допустимо верхнее освещение не менее 300 люкс	А, Б
Интернет:	подключение компьютеров/ноутбуков к беспроводному интернету (с возможностью подключения к проводному интернету)	А, Б
Электричество:	220 Вольт и 380 Вольт	А, Б
Контур заземления для электропитания и сети слаботочных подключений (при необходимости):	не требуется	-
Покрытие пола:	должно обеспечивать безопасное перемещение, не иметь выступов в местах состыковки элементов покрытия, способствующих травмированию	А, Б
Подведение/отведение ГХВС (при необходимости):	не требуется	-
Подведение сжатого воздуха (при необходимости):	не требуется	-

Требования к составу экспертных групп

Количественный состав экспертной группы определяется образовательной организацией, исходя из числа сдающих одновременно ДЭ обучающихся. Один эксперт должен иметь возможность оценить результаты выполнения обучающимися задания в полной мере согласно критериям оценивания.

Количество экспертов ДЭ вне зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлено в таблице № 12.

Таблица № 12

Кол-во рабочих мест в ЦПДЭ	Максимальное кол-во обучающихся- участников ДЭ (одновременно в ЦПДЭ)	Кол-во экспертов (одновременно в ЦПДЭ)
1	1	3
2	2	3
3	3	3
4	4	3
5	5	3
6	6	3
7	7	3
8	8	3
9	9	3
10	10	3
11	11	3
12	12	3
13	13	3
14	14	3
15	15	3

Инструкция по технике безопасности

1. Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, обучающихся с требованиями охраны труда и безопасности производства.

2. Все участники ДЭ должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.



Инструкция:

Настоящая инструкция по технике безопасности разработана в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020 г № 28 «Об утверждении СП 2.4.3648-20

«Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021г № 2 «Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории, и в помещениях места проведения ДЭ, участник обязан четко соблюдать:

– самостоятельно использовать инструментарий и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся экспертам.

В ЦПДЭ находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

При эксплуатации электроустановок запрещается:

- использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;
- оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами;
- пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями.

Образцы задания

Устные задания модулей выполняются на площадке «Front-office» с использованием автоматизированной системы управления и привлечением волонтеров (гостей). Волонтеры, выполняющие роли гостей, подключаются дистанционно посредством программы проведения онлайн-конференций. В качестве гостей возможно привлечение членов ГЭК (с их согласия), находящихся на площадке.

Письменные задания модулей выполняются на площадке «Back-office». В сценариях даты и названия городов на усмотрение образовательной организации.

Моделируемый отель определяется образовательной организацией самостоятельно.

Наименование модуля задания	Вид аттестации /уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Модуль 1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
<p>Задание 1: Составить штатное расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения: -рассчитать необходимое количество администраторов; - заполнить таблицу-расписание, представленную в Приложении 1.1 к образцу задания, используя условные обозначения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК.</p> <p>Задание 2: Предоставить гостю туристическую информацию и произвести заказ билетов: - предоставить гостю туристическую информацию согласно его пожеланиям; - осуществить заказ билетов в соответствии с предпочтениями. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем и памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.</p>	<p>ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ</p>
Модуль 2 Предоставление гостиничных услуг	

<p>Задание 1: Провести заселение гостя в отель без предварительного бронирования, расчёт при заселении. Задание выполняется на русском языке: -гость хотел бы заселиться в отель на одну ночь; -предварительного бронирования у гостя нет; -гость хотел бы оплатить свое проживание при заезде. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.3 к образцу задания.</p>	<p>ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ</p>
<p>Модуль 3 Предоставление гостиничных услуг</p>	
<p>Задание 1: Решить задачу на распределение номерного фонда отеля в соответствии с предложенными условиями: -распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. -при повышении/понижении категории номера или переселение в другой отель, необходимо составить в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение. Условия задачи и описание номерного фонда представлены в Приложении 1.4.1 к образцу задания, статус номерного фонда (Room Rack) – в Приложении 1.4.2, Список заезжающих гостей (Arrival list) - Приложении 1.4.3. Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК.</p> <p>Задание 2: Помочь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице, предложить решение и компенсацию. Задание выполняется на английском языке: -разрешить конфликтную ситуацию; -произвести смену номера для гостя; -предоставить гостю комплимент от отеля в качестве извинений. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем и памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.5 к образцу задания.</p>	<p>ГИА/ДЭ ПУ</p>

Приложение 1.1 к
образцу задания

Составить расписание на неделю с 11 по 16 марта для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-расписание, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу.

Условные обозначения:

У – утренняя смена с 07.00 до 15.30;

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30;

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30;

О – выходной день;

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Приложение 1.2к
образцу задания

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:
- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле).

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте! Я интересуюсь историей вашего города и мне нужна Ваша помощь.
Уточняет имя и номер комнаты	<i>Называть только то, что спросит администратор</i>
Уточняет суть запроса	У меня традиция – ходить в музеи в каждом городе, куда приезжаю. Завтра у меня свободный день и я как раз хотел бы посетить какой-нибудь музей. Можете что-то посоветовать?
Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)	Особых пожеланий нет, главное – интересная экспозиция.
Администратор предлагает варианты, рассказывает каким способом добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)	<i>Активное слушание</i>
Какой вариант предпочитаете?	Пожалуй, первый музей меня заинтересовал.
Уточняет необходимо ли забронировать билеты	Да, пожалуйста.
Если уточняет детали по билетам	<i>Называть только то, что спросит администратор:</i> - 1 билет - Завтра в любое время, когда можно послушать экскурсовода
Предлагает заказать такси	Нет, я прогуляюсь пешком.
Спрашивает, как проходит проживание	Всё хорошо, у вас прекрасный отель.
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	Нет, это всё.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Спасибо, до свидания!

Приложение 1.3к
образцу задания

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

Гость выглядит устало.

Подготовить в АСУ:

- вакантные номера соответствующей категории на запрашиваемые гостем даты;

Реквизит:

- банковская карта, паспорт.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте, я бы хотел заселиться.
Если спросят, как прошло путешествие	Неплохо, но я так устал с дороги. Был очень долгий перелёт.
Узнает имя гостя	<i>Назвать имя</i>
Уточняет есть ли бронирование	Нет. Это проблема?
Просит предоставить документы	<i>Давать только те документы, которые просит администратор</i>
Уточняет даты проживания, предпочтения по категории, количество гостей	<i>Отвечать только на те вопросы, которые задает администратор</i> <i>Кол-во гостей: Я один</i> <i>Даты:</i> На одну ночь <i>Особые пожелания к номеру:</i> Номер с хорошим видом из окна
Предлагает варианты размещения	<i>Выбрать любой из предлагаемых вариантов</i>
Предлагает пакеты питания	Только завтрак.
Спрашивает, может ли сделать копию документов	Да, конечно.
Возможно, предложат заполнить регистрационную форму	<i>Заполнить все, что скажут</i> <i>Если не скажут:</i> Что именно мне нужно заполнить?
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	Я хотел бы оплатить своё проживание сразу. По карте



Рассказывает всю необходимую информацию	<i>Внимательно слушать</i> Да, хорошо.
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	Нет.
Спрашивает, чем может еще помочь	Нет ничего не нужно, я бы хотел уже пойти в комнату.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Пока.

Приложение 1.4.1к
образцу задания

Условия задачи на распределение номерного фонда

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании РОССИЯ в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания РОССИЯ просит Вас разместить экипаж на одну ночь, заезд сегодня в 16.00. Согласно нашему договору, экипаж должен быть размещен в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для первого и второго пилотов;
- 3 номера с отдельными кроватями для сотрудников (6 человек);

Вам предоставлены в виде таблицы: список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель, вам необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

Standard (Std QZ) и (Std TW)

21 м². Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

Standard Family (Std F)

26 м². Может разместить до 2 взрослых и одного ребенка. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Superior (Sup KZ)

30 м². Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

Superior Family (Sup F)

34 м². Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого гостя.

Junior Suite (JS)

38 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Presidential Suite (PS)

70 м². Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого.

*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены

Приложение 1.4.2к
образцу задания

Room Rack (статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306*	Sup F
107	Std F	207*	Sup KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Std TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup F	210*	Std TW	310*	Std TW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:



Номер на выезде:



Номер свободен:



Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Приложение 1.4.3к
образцу задания

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости.

№	Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade / overbooking
1	Mr. Leno	1	1	Sup KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
2	Mr. Ginter	1	1	Std QZ	Veon Company		
3	Mr. Kornard	1	1	Std QZ	Veon Company		
4	Ms. Bale	1	1	Sup F	Постоянный гость		
5	Mr. Rooney	1	3	Std KZ	Новый гость		
6	Ms. Alli	2	2	Std QZ	TUI Voucher турагентство		
7	Mr. Leon	2вз+2 реб	2	Sup F	Новые гости		
8	Mr. Ozil	1	1	Std QZ	Avon Company		
9	Ms. Ramos	1	2	Std QZ	Avon Company		
10	Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	Std F	Новые гости		
11	Mr. Neuer	2	2	Sup F	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
12	Ms. Torres	2вз+ 1младенец	3	Std F	Постоянные гости		

Приложение 1.5к
образцу задания

Гость встречается с менеджером СПиР, который по просьбе гостя приглашается к стойке администратора для решения конфликтной ситуации. Гость раздражен. Подготовить в Автоматизированную систему управления:
-гость проживает в отеле уже 2 суток. Уточнить номер комнаты перед модулем.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь	Your service is just awful! There is only hot water in my bathroom. There is absolutely no way to take a shower!
Приносит извинения за предоставленные неудобства	I don't need your apology, fix the problem immediately. If you not, I'll definitely change the hotel and leave you the worst review ever!
Уточняет имя и номер комнаты	My name is _____, the room number is _____
Предлагает переселиться в другой номер	Yes, sure! I want to take a shower finally...
Предлагает компенсацию	<i>Согласиться на любой вид компенсации.</i>
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	No. Hope the new room won't disappoint me.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Goodbye.

Приложение № 1 к оценочным
 материалам (Том 1)

Рекомендации по формированию вариативной части КОД, вариативной части задания и критериев оценивания для ДЭ ПУ

Образовательная организация при необходимости самостоятельно формирует содержание вариативной части КОД и вариативной части задания для ДЭ ПУ на основе квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программы (или) договора о практической подготовке обучающихся.

При формировании содержания вариативной части КОД для ДЭ ПУ рекомендуется использовать нижеследующие формы таблиц.

Информация о продолжительности ДЭ профильного уровня с учетом вариативной части формируется по форме согласно таблице № 1.1.

Таблица № 1.1

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная часть)	Продолжительность ДЭ (не более)
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	0:00 <продолжительность не более 4,5 астрономических часов>

Содержательная структура вариативной части КОД для ДЭ ПУ (квалификационные требования работодателей) формируется по форме согласно таблице № 1.2.

Таблица № 1.2

№ п/п	Вид деятельности	Перечень оцениваемых компетенций	Перечень оцениваемых умений, навыков

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (вариативная часть) в рамках ГИА осуществляется по форме согласно таблице № 1.3.

Таблица № 1.3

№ п/п	Модуль задания	Критерий оценивания	Баллы
			0,00
			0,00
			0,00
			0,00
ВСЕГО (вариативная часть КОД)			20,00

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ в части перечня оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания рекомендуется использовать форму таблицы № 10.

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ в части примерного плана застройки рекомендуется использовать форму таблицы № 11. При этом примерный план застройки площадки при необходимости может быть дополнен объектами учебно-производственной инфраструктуры, необходимой для выполнения вариативной задания ДЭ ПУ, разрабатываемой образовательной организацией с участием работодателей.



Вариативная часть задания ДЭ ПУ формируется по форме согласнотаблице № 1.4.
Таблица 1.4

Наименование модуля задания	Вид аттестации/ уровень ДЭ
Модуль задания: <Название модуля>	
Задание модуля 1: <i>Текст задания</i>	ДЭ ПУ/ Вариативная часть КОД



Критерии оценивания к вариативной части КОД (к вариативной части задания ДЭ ПУ) формируются согласно таблице № 1.5.

Таблица № 1.5

Наименование модуля задания (вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Подкритерий оценивания (умения, навыки/ практический опыт)	Описание оценки подкритерия		Максимальный балл оценки подкритерия - 2 балла	Вес подкритерия: - не менее 1; - шаг 0,5; - не более 3.	Итоговый максимальный балл подкритерия
			Конкретные оцениваемые действия (операции) или набор действий для оценки подкритерия	Описание результата выполнения конкретного действия (операции) подкритерия в баллах			

Схема оценивания (в баллах) представлена в таблице № 1.6.

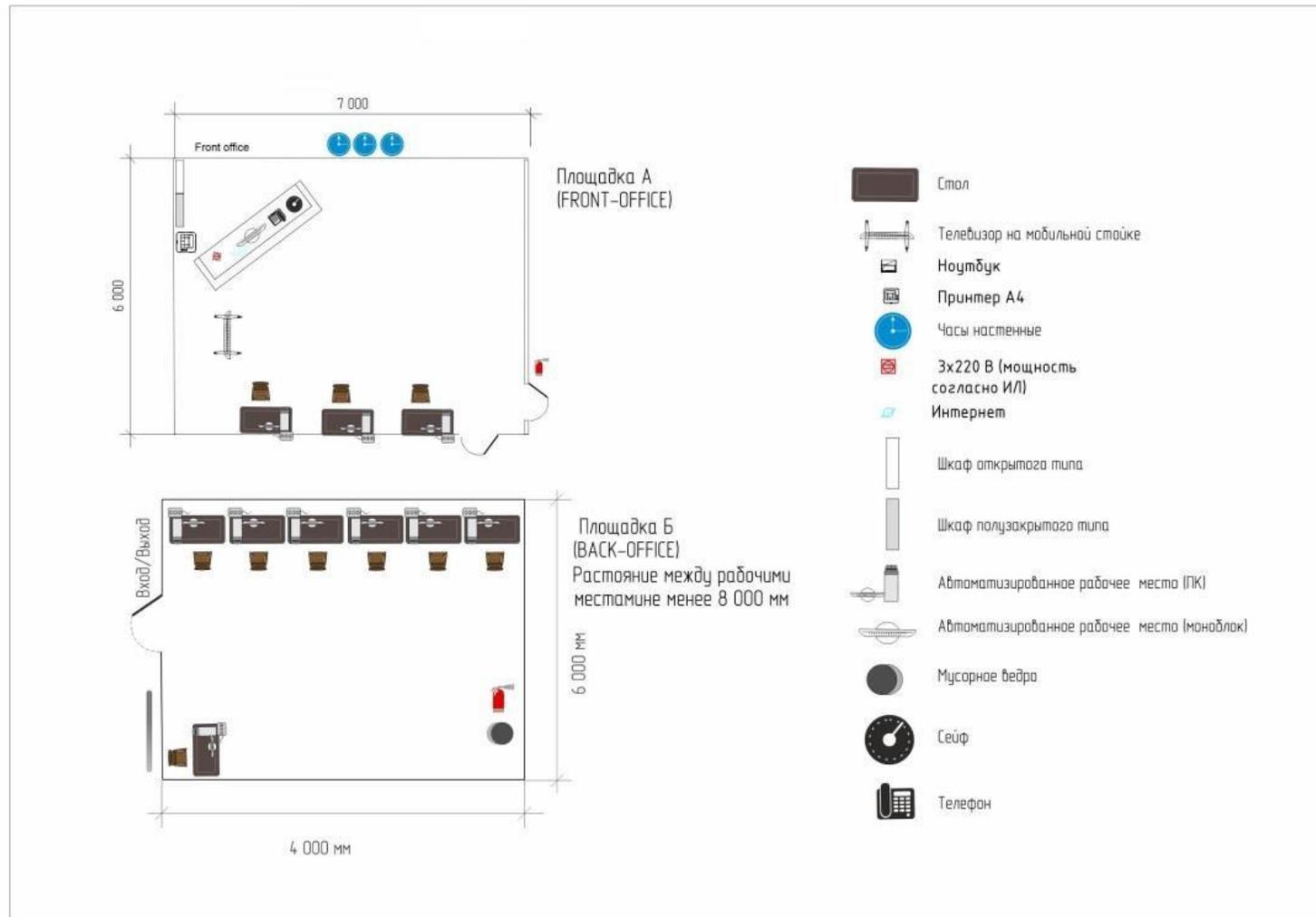
Таблица № 1.6

Схема оценивания	2 балла	действие (операция) выполнена в полной мере согласно установленным требованиям
	1 балл	действие (операция) выполнена, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки)
	0 баллов	действие (операция) не выполнена, результат отсутствует

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 40</i>

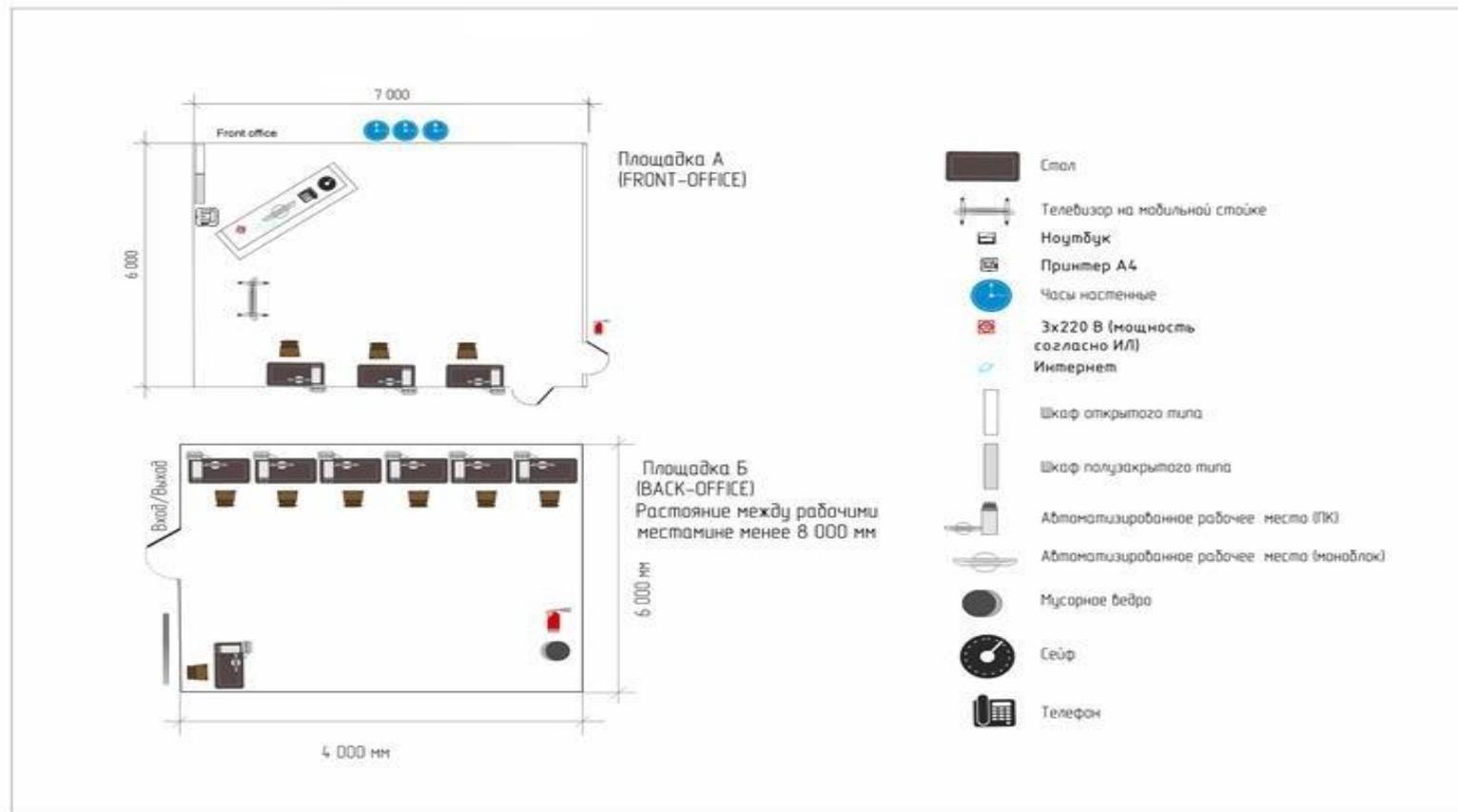
Приложение № 2 к оценочным
материалам (Том 1)

Примерный план застройки площадки ДЭ, проводимого в рамках ПА

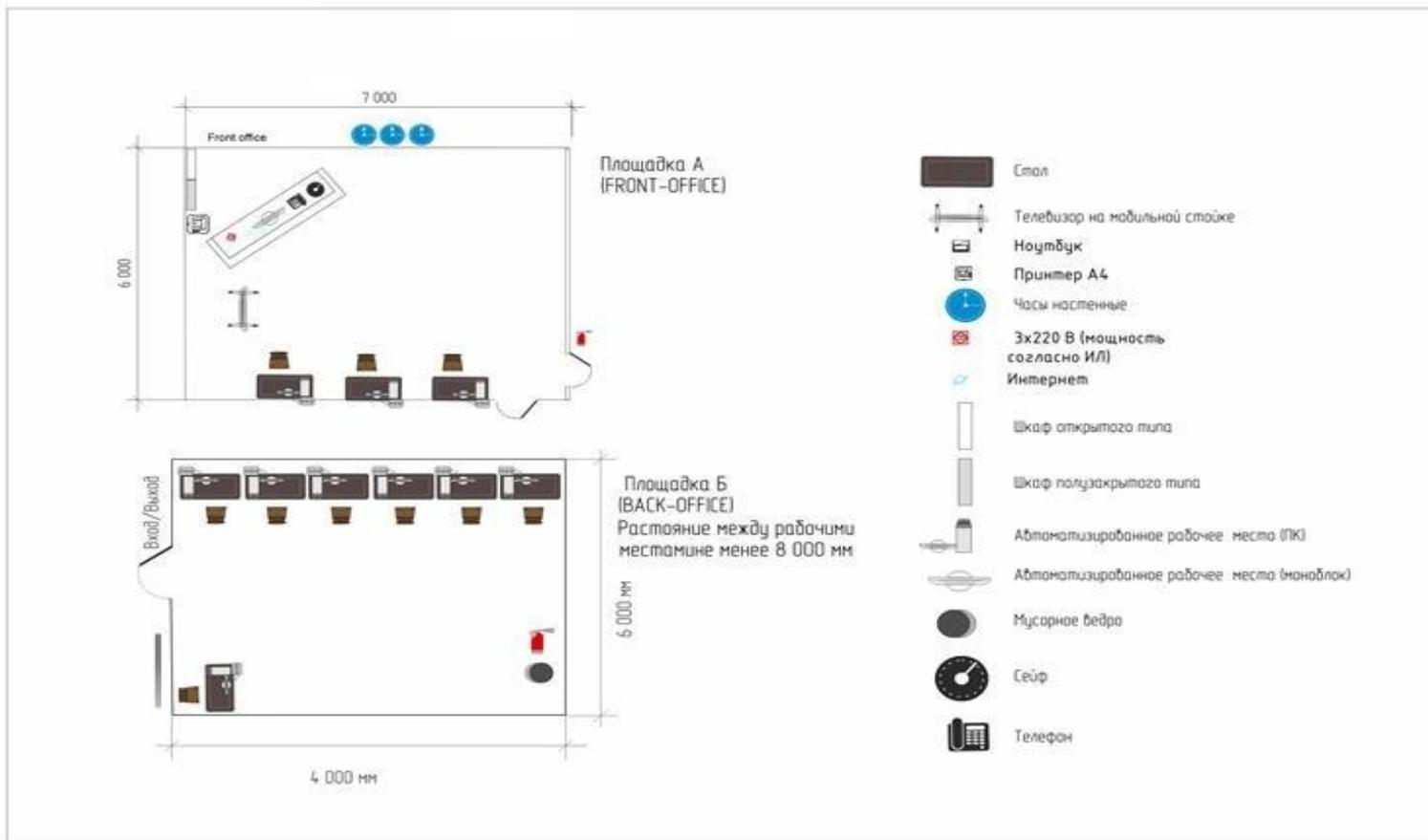


Приложение № 3 к оценочным
 материалам (Том 1)

Примерный план застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА



Примерный план застройки площадки



ДЭ ПУ, проводимого в рамках ГИА