



Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Российский государственный университет туризма и сервиса»  
(ФГБОУ ВО «РГУТиС»)

**Принято:**

Учёным советом ФГБОУ ВО «РГУТиС»  
Протокол № 3 от «24» октября 2022 г.

**Утверждаю:**

Ректор

А.А. Федулин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы бакалавриата  
по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
направленность (профиль): Гостиничный бизнес  
Квалификация: бакалавр  
год начала подготовки: 2023**

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Профессор высшей школы туризма и гостеприимства		д-р филос. наук, доцент Газгиреева Л.Х.

**Программа практики согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Директор ОПОП		д-р филос. наук, доцент Газгиреева Л.Х.

**Программа практики утверждена Учёным советом Высшей школы:**



наименование высшей школы	номер и дата протокола
Высшей школы туризма и гостеприимства	№ 7 от «14» октября 2022 г.

## Содержание

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы.....	3
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.....	16
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы.....	18
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.....	24



### 1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
<b>Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения (УК)<sup>1</sup>:</b>			
<b>УК-1</b>	<b>Системное и критическое мышление.</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.		
	- методы анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия	- проводить исследования внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обоснование решений по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия	- навыками исследования внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, поиска и обоснования решений по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия
УК-1.1	Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи.		
	- базовые составляющие анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия	- ранжировать информацию при исследовании внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обосновывать решения по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия с целью достижения поставленных задач	- навыками ранжирования информации при исследовании внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обоснования решения по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия с целью достижения поставленных задач
УК-1.2	Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.		
	- основные источники информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- осуществлять поиск информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- навыками поиска информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов
УК-1.3	Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-		

<sup>1</sup> Компетенции УК-3, УК-7, УК-9, УК-10 проверке не подлежат.



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	культурном контексте.		
	- основные источники решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- решать проблемы мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- навыками решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства
УК-2	<b>Разработка и реализация проектов.</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.		
	- теоретические основы определения целей, задач и структуры проекта	- формировать основные разделы сводного плана проекта, исходя из действующих правовых норм имеющихся ресурсов и ограничений	- навыками формирования идеи проекта и обоснования принятых решений по проекту
УК-2.1	Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта.		
	- основные этапы создания проекта, алгоритм внедрения технологического процесса с целью его успешной реализации применительно к специфике индустрии гостеприимства	- определять связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения, формулировать проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта применительно к специфике индустрии гостеприимства	- навыками создания проекта, алгоритма внедрения технологического процесса с целью его успешной реализации применительно к специфике индустрии гостеприимства
УК-2.2	В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы.		
	- ресурсы и ограничения, правовые нормы, действующие в сфере гостеприимства и общественного питания	- выявлять ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками выявления ресурсов и ограничений, действующих правовых норм применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания
УК-2.3	Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.		
	- специфика функционирования структурных подразделений, возможные пути решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с	- оценивать решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировать способы решения задач	- навыками оценки решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректировки способов решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	запланированными результатами контроля, при необходимости способы решения задач применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	
<b>УК-4</b>	<p><b>Коммуникация.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах).</p>		
	- правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия во внутренней и внешней среде гостиничного предприятия	- организовать процесс деловой коммуникации при предоставлении гостиничного и ресторанного продукта	- навыками владения английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
УК-4.1.	Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.		
	- современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания
УК-4.2	Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.		
	- принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания	- использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания
УК-4.3.	Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом		



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.		
	- нормы и правила деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере гостеприимства и общественного питания	- осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания
<b>УК-5</b>	<b>Межкультурное взаимодействие.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.		
	- историческое наследие и культурные традиции и особенности национальных традиций; основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	- использовать философскую методологию при решении научных, научно-практических и бытовых задач; анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	- пониманием философско-мировоззренческого смысла профессиональной деятельности и её место в жизни человека; практикой исторического мышления и сознания, способствующих социальному ориентированию в современной жизни
<b>УК-5.1</b>	Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.		
	- социокультурные традиции различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия; основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции, как в современной социальной действительности, так и в профессиональной сфере	- уверенно демонстрировать способность к анализу и учету разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия, толерантному и конструктивному взаимодействию с людьми; учитывать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции, как в современной социальной действительности, так и в профессиональной сфере	- навыками демонстрации способности к анализу и учету разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия, толерантному и конструктивному взаимодействию с людьми; навыками учёта основных этапов и закономерностей исторического развития общества для формирования гражданской позиции, как в современной социальной действительности, так и в профессиональной сфере
<b>УК-5.2.</b>	Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные		



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения.		
	- нормы и правила при социальном и профессиональном общении, учитывая историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	- применять нормы и правила при социальном и профессиональном общении, учитывая историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	- навыками в применении норм и правил при социальном и профессиональном общении, учитывая историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения
УК-5.3	Придерживается принципов недискриминационного поведения при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.		
	- принципы нормированного / недискриминационного поведения при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	- придерживаться принципов недискриминационного поведения при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	- навыками проявления конструктивных / положительных моделей поведения при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
УК-6	<b>Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение).</b> <b>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</b>		
	- знание методов и форм самоорганизации и самообразования с целью достижения поставленной цели	- применять методы самоорганизации и рационально организовывать свою деятельность, составлять планы своего профессионального развития	- навыками организации себя для выполнения поставленной задачи, демонстрирует понимание необходимости профессионального и личностного развития
УК-6.1	Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.		
	- инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- использовать инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками в применении инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания
УК-6.2	Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные периоды с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения.		
	- основные этапы алгоритма достижения саморазвития и	- определять задачи саморазвития и профессионального роста,	- навыками достижения саморазвития и профессионального роста с учётом долго-, средне- и краткосрочных



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	профессионального роста с учётом долго-, средне- и краткосрочных периодов с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	распределять их на долго-, средне- и краткосрочные периоды с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	периодов с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания
УК-6.3	Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.		
	- особенности теорий личностного развития, основные понятия («мотивация», «бэкграунд», «успешная личность» и т.п.), характеризующие процесс саморазвития и профессионального роста применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- определять приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками определения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания
УК-8	<b>Безопасность жизнедеятельности.</b> <b>Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечению устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</b>		
	- законодательные и нормативные правовые основы обеспечения безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания	- применять законодательные и нормативные правовые основы обеспечения безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; анализировать факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания	- навыками обеспечения безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; - навыками анализа и учёта факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания
УК-8.1	Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания.		
	- законодательные и нормативные правовые основы обеспечения	- применять законодательные и нормативные правовые	- навыками обеспечения безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды,





Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания	основы обеспечения безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; анализировать факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания	обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; - навыками анализа и учёта факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания
УК-8.2	Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности		
	- последствия опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- идентифицировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания
УК-8.3	Готов выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте		
	- сущность проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте, в частности на предприятиях сферы индустрии гостеприимства и общественного питания	- демонстрировать готовность к выявлению и устранению проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте, в частности на предприятиях сферы индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками определения и устранения проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте, в частности на предприятиях сферы индустрии гостеприимства и общественного питания
<b>Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения (ОПК):</b>			
ОПК-1	<b>Технологии.</b> Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.		
	- технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	- применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	- навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-1.1.	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.		
	- технологии обслуживания, информационное обеспечение,	- анализировать деятельность, технологии обслуживания, ресурсосберегающие	- навыками обоснования и разработки технологических новаций ресурсосберегающих технологий в деятельности гостиничного



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	ресурсосберегающие технологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	технологии, информационное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	предприятия и разработке гостиничного продукта
ОПК-1.2	Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.		
	- технологии обслуживания сферы гостеприимства и общественного питания	- анализировать деятельность гостиничного предприятия и предприятия питания, предлагать технологические новации в совершенствовании деятельности гостиничного предприятия	- навыками поиска и применения технологических новаций в совершенствовании деятельности гостиничного предприятия и предприятия питания
ОПК-1.3	Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.		
	- современные информационно-коммуникационные технологии, специализированное программное обеспечение, в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	- анализировать деятельность гостиничного предприятия и обосновывать необходимость использования современных информационно-коммуникационных технологий, специализированное программное обеспечение в совершенствовании деятельности гостиничного предприятия и предприятия питания	- навыками разработки рекомендаций по использованию, информационно-коммуникационных технологий, специализированного программного обеспечения для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы
ОПК-2	<b>Управление.</b> Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		
	- основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	- выполнять основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	- навыками обеспечения выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		
	- современные технологии организации работы подчиненных	- анализировать работу исполнителей, технологические процессы в гостинице и существующие стандарты обслуживания и регламенты служб	- навыками организации, распределения обязанностей, координации и контроля деятельности работы подчинённых для решения задач гостиничного предприятия



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		
	- методы управления для осуществления планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений гостиничного предприятия	- использовать методы управления для осуществления планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	- навыками разработки мероприятий для обеспечения выполнения основных функций подразделений гостиничного предприятия; использования методов управления для совершенствования деятельности гостиничного предприятия
ОПК-3	<b>Качество.</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.		
	- теоретические основы качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	- обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	- навыками обеспечения качества услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3.1	Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.		
	- нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	- оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	- навыками оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам, навыками принятия решений и соответствующих выводов
ОПК-3.2	Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).		
	- методы оценки качества выполнения сотрудниками стандартов обслуживания, обеспечения качества гостиничного продукта	- осуществлять требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	- навыками организации контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта
ОПК-4	<b>Маркетинг.</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		
	- методы исследования рынка, технологии продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного	- осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и	- навыком исследования рынка и организации продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	<b>питания</b>	<b>общественного питания</b>	
ОПК-4.1	Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.		
	- теоретические основы исследования рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания	- проводить маркетинговый анализ рынка услуг сферы гостеприимства, туристских ресурсов регионов РФ, конкурентов, потребителей	- навыками SWOT-анализа гостиничного предприятия и использование результатов для совершенствования деятельности гостиничного предприятия и предприятия питания
ОПК-4.2	Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий.		
	- современные методы продаж, в том числе с помощью онлайн-технологий	- применять современные методы продаж услуг гостеприимства и общественного питания	- навыками совершенствования продаж услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн-технологий
ОПК-4.3	Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.		
	- основные принципы и технологии маркетинговых коммуникаций при продвижении организаций сферы гостеприимства и общественного питания	- применять современные технологии для продвижения гостиничного и ресторанного продукта, соответствующего требованиям потребителей	- навыками использования современных технологий для продвижения гостиничного и ресторанного продукта, соответствующего требованиям потребителей
ОПК-5	<b>Экономика.</b> <b>Принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.</b>		
	- теоретические основы экономического анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	- принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	- навыками проведения экономических обоснований принятых решений и обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-5.1	Выполняет экономические расчеты, понимает процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания		
	- методы определения и анализа затрат гостиничного предприятия и предприятия общественного питания	- определять и анализировать затраты гостиничного предприятия и предприятия общественного питания	- навыками анализа ценообразования гостиничного предприятия и предприятия общественного питания
ОПК-5.2	Выполняет сопоставление экономических показателей и обосновано выбирает наиболее эффективное решение		



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	- методы оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	- выполнять сопоставление экономических показателей и обосновывать меры по совершенствованию деятельности гостиничного предприятия	- навыками подготовки аналитических отчетов по затратам гостиничного предприятия и предприятия общественного питания; - навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; - навыками расчета показателей разделов бизнес-плана
ОПК-5.3	Рассчитывает показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определяет способы их достижения		
	- основные показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания, а также способы их достижения	- рассчитывать основные показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания; определять способы их достижения	- навыками расчета основных показателей экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания, а также навыками определения способов их достижения
ОПК-6	<b>Право.</b> Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.		
	- нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права профессиональной деятельности	- применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности	- навыками применения нормативно-правовой базы в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6.1	Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.		
	- содержание нормативных правовых актов, регулирующих гостиничную и ресторанный деятельность	- применять необходимую нормативно-правовую документацию для совершенствования гостиничной и ресторанной деятельности	- навыками поиска необходимой нормативно-правовой документации и обоснования применения для совершенствования гостиничной и ресторанной деятельности
ОПК-6.2	Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.		



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	- законодательство Российской Федерации, нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	- применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	- навыками использования законодательства РФ, а также норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6.3	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.		
	- содержание нормативных и правовых актов, регулирующих гостиничную и ресторанную деятельность	- применять нормативные и правовые акты при выполнении технологических процессов и должностных инструкций для совершенствования гостиничной и ресторанной деятельности	- навыками использования правовых и нормативных требований в документообороте, в том числе должностных инструкциях для совершенствования гостиничной и ресторанной деятельности
ОПК-7	<b><u>Безопасность обслуживания.</u></b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.		
	- нормативные и правовые основы безопасности обслуживания потребителей; нормы и правила охраны труда и техники безопасности гостиничной и ресторанной деятельности	- обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдать выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	- навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований норм и правил охраны труда и техники безопасности гостиничной и ресторанной деятельности
ОПК-7.1	Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
	- нормы безопасности обслуживания потребителей гостиничной и ресторанной деятельности	- обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг гостиничной и ресторанной деятельности	- навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей гостиничной и ресторанной деятельности
ОПК-7.2	Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.		
	- нормы и правила охраны труда и техники безопасности гостиничной и ресторанной деятельности; знать требования заинтересованных сторон	- соблюдать выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности гостиничной и ресторанной деятельности; применять требования заинтересованных сторон	- навыками соблюдения требований норм и правил охраны труда и техники безопасности гостиничной и ресторанной деятельности; - навыками соблюдения требований заинтересованных сторон
ОПК-8	<b><u>Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности.</u></b> Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и		



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	использовать их для решения задач профессиональной деятельности.		
	- принципы работы современных информационных технологий в целях использования их для решения задач гостиничной и ресторанной деятельности	- использовать принципы работы современных информационных технологий в целях использования их для решения задач гостиничной и ресторанной деятельности	- навыками использования принципов работы современных информационных технологий в целях использования их для решения задач гостиничной и ресторанной деятельности
ОПК-8.1	Понимает основы информатики и принципы работы современных информационных технологий и применяет их для решения задач в сфере управления качеством.		
	- основы информатики и принципы работы современных информационных технологий	- решать задачи по управлению качеством, используя основы информатики и принципы работы современных информационных технологий	- навыками применения основ информатики и принципов работы современных информационных технологий в целях применения их для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-8.2	Использует принцип работы современных информационных технологий и применяет их для решения задач профессиональной деятельности.		
	- принципы работы современных информационных технологий	- применять для решения своих профессиональных задач принципы работы современных информационных технологий	- навыками использования принципов работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
<b>Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения (ПК):</b>			
ПК-1	<b>Организационно-управленческая деятельность.</b> Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.		
	- теоретические основы управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	- осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	- навыками разработки мероприятий по совершенствованию управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-1.1			
	- функциональные обязанности сотрудников и принципы взаимодействия служб гостиницы и предприятий	- формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и	- навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	общественного питания	организует их выполнение	
ПК-1.2	- методы определения потребностей подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	- организовывать оценку и обеспечение текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	- навыками и методами определения потребностей подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале
ПК-1.3	- теоретические основы организации производственно-технологической деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей организации; требования системы классификации гостиниц	- осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	- навыками разработки мер по совершенствованию функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-2	<b>Способен организовывать и контролировать работу по обеспечению безопасности гостиничного предприятия.</b>		
	<b>- нормативные требования по организации безопасного обслуживания туристов</b>	<b>- проводить анализ материальных ресурсов гостиничных комплексов для безопасного обслуживания</b>	<b>- методами анализа и планирования материальных ресурсов безопасного обслуживания в гостиничных комплексах для совершенствования деятельности гостиничного предприятия</b>
ПК-2.1	- нормативные требования в целях определения перечня мероприятий по организации безопасного обслуживания туристов	- применять нормативные требования в целях организации безопасного обслуживания туристов	- навыками применения нормативных требований в целях организации безопасного обслуживания туристов
ПК-2.2	- нормативные требования по организации производственно-технологических	- использовать санитарно-эпидемиологические требования и требования охраны труда для организации	- методами внедрения современных санитарно-эпидемиологических требований и требований охраны труда в производственно-технологических процессах для





Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	процессов и безопасного обслуживания гостей - нормативные требования по охране труда	производственно-технологических процессов гостиничного предприятия	совершенствования деятельности гостиничного предприятия; - методами организации и внедрения контроля соблюдения современных санитарно-эпидемиологических требований и требований охраны труда в производственно-технологических процессах для совершенствования деятельности гостиничного предприятия.
ПК-2.3	- нормативные требования по безопасности материально-технического оснащения гостиничного предприятия	- анализировать основные характеристики материально-технического оснащения с точки зрения безопасности использования при обслуживании и эксплуатации гостиничного предприятия	- навыками формирования спецификации материально-технического обеспечения гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям безопасности; - навыками оценки и планирования материально-технического обеспечения гостиничного предприятия с точки зрения безопасности использования при обслуживании и эксплуатации гостиничного предприятия для совершенствования деятельности гостиничного предприятия
ПК-3	<b>Технологическая деятельность.</b> <b>Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере.</b>		
	- современные технологии и тенденции развития сферы гостеприимства и общественного питания	- применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций современные технологии и тенденции развития сферы гостеприимства и общественного питания	- навыками разработки мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания гостиничного предприятия с учетом технологических новаций
ПК-3.1	- современные технологии организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом нормативных требований, регламентирующих гостиничную деятельность и деятельность предприятий питания	- формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий	- навыками подбора современных технологий для совершенствования обслуживания с учетом нормативных требований, регламентирующих гостиничную деятельность
ПК-3.2	- нормативно-правовую документацию, регламентирующую требования к качеству и безопасности гостиничных услуг и	- применять современные технологии оказания услуг гостиничного предприятия, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню	- навыками применения современных технологий для совершенствования деятельности функциональных подразделений гостиниц и предприятий питания в соответствии с требованиями потребителя



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	услуг предприятий питания	качества обслуживания, а также требованиям безопасности	
ПК-3.3.	- современные технологии и тенденции развития сферы гостеприимства и общественного питания	- разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	- навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания с использованием инноваций с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями
<b>ПК-4</b>	<b>Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства.</b>		
	<b>- производственно-технологические процессы в сфере гостеприимства и общественного питания</b>	<b>- организовывать и контролировать производственно-технологические процессы в сфере гостеприимства и общественного питания</b>	<b>- навыками организации производственно-технологических процессов в сфере гостеприимства и общественного питания</b>
ПК-4.1	- теоретические основы организации производственно-технологических процессов гостиничного предприятия, основанные на гостевом цикле обслуживания	- организовывать производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям	- навыками организации производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям и с использованием современных технологий, в том числе информационных и коммуникационных, для совершенствования деятельности гостиничного предприятия
ПК-4.2	- способы обеспечения качества текущей деятельности; - специфику современных персонал-технологий в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	- обеспечивать качество предоставления гостиничных услуг, в том числе за счет применения современных персонал-технологий и создания системы контроля качества бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	- методами оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - навыками разработки мероприятий по управлению конфликтными ситуациями в службах гостиниц - навыками применения современных персонал-технологий в организациях сферы Ногеса
ПК-4.3	- стандарты гостевого цикла обслуживания; - основы разработки системы качества гостиничного предприятия	- организовывать контроль качества реализации технологических процессов согласно нормативным требованиям и разработанным стандартам	- навыками разработки критериев оценки качества обслуживания и выполнения бизнес-процессов; - навыками в применении стандартов и чек-листов сотрудников департаментов (служб, отделов); - навыками совершенствования стандартов, согласно аудиту внешнего и внутреннего контроля качества



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
ПК-5	<b>Проектная деятельность.</b> <b>Способен проектировать объекты профессиональной деятельности.</b>		
	- теоретические основы проектирования объектов профессиональной деятельности	- способен проектировать объекты профессиональной деятельности	- навыками проектирования объектов профессиональной деятельности
ПК-5.1	- теоретические основы разработки технико-экономического обоснования проекта	- определять цели и задачи проекта и потенциальные возможности его реализации	- навыками составления технико-экономического обоснования проекта гостиничного продукта или туристско-гостиничного комплекса
ПК-5.2	- теоретические основы разработки обоснования проекта и основные разделы сводного плана проекта; - технологический процесс планирования проекта	- осуществлять процесс проектирования и реализации проекта нового гостиничного продукта и туристско-гостиничного комплекса	- навыками процесса проектирования и реализации проекта гостиничного продукта или туристско-гостиничного комплекса
ПК-6	<b>Способен проектировать новые гостиничные продукты.</b>		
	- основы проектирования новых гостиничных продуктов туристско-гостиничных комплексов	- проектировать новые гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов	- навыками проектирования новых гостиничных продуктов туристско-гостиничных комплексов
ПК-6.1	- тенденции развития туризма РФ; - туристские ресурсы регионов РФ для создания новых гостиничных продуктов и концепций туристско-гостиничных комплексов	- осуществлять исследования рынка индустрии туризма и гостеприимства, туристских ресурсов для поиска идей создания нового гостиничного продукта	- навыками исследования туристских ресурсов регионов РФ для создания новых гостиничных продуктов и концепций туристско-гостиничных комплексов
ПК-6.2	- современные технологии, технологии ресурсосбережения в сфере гостеприимства и общественного питания	- разрабатывать гостиничные продукты туристско-гостиничных комплексов на основе современных технологий, в том числе ресурсосберегающих	- методами ресурсосбережения, навыками поиска и применения инновационных, ресурсосберегающих технологий в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-6.3	- теоретические основы анализа и подбора необходимого материально-технического обеспечения новых гостиничных продуктов и туристско-гостиничных комплексов согласно нормативным требованиям	- формировать спецификацию материально-технического обеспечения новых гостиничных продуктов и туристско-гостиничных комплексов согласно нормативным требованиям	- навыками применения нормативных требований к формированию спецификаций материально-технического обеспечения новых гостиничных продуктов и туристско-гостиничных комплексов; - навыками анализа и подбора необходимого материально-технического обеспечения гостиничного предприятия



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
<b>ПК-7</b>	<b>Сервисная деятельность.</b> Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса.		
	- нормативные требования к разработке стандартов подразделений гостиничного предприятия	- обеспечивать формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии с действующими стандартами в гостиничной отрасли и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	- методами внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии с действующими стандартами в гостиничной отрасли и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия
ПК-7.1	- нормативные требования к разработке стандартов подразделений гостиничного предприятия	- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного предприятия	- навыками разработки внутренних стандартов и регламентов для совершенствования деятельности процессов обслуживания на уровне подразделения
ПК-7.2	- методы внедрения разработанных стандартов и регламентов гостиничного предприятия	- внедрять разработанные стандарты и регламенты в практическую деятельность гостиничного предприятия	- навыками разработки методов внедрения разработанных стандартов и регламентов для совершенствования деятельности гостиничного предприятия
ПК-7.3	- требования действующих стандартов в гостиничной деятельности и системы сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	- организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия, действующим стандартам в гостиничной деятельности и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	- навыками подготовки и к процедуре подтверждения соответствия, действующим стандартам в гостиничной деятельности и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия
<b>ПК-8</b>	<b>Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности и анализировать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.</b>		
	- прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; методы оценки и	- применять прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; анализировать	- прикладными методами для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; навыками анализа экономической эффективности департаментов (служб, отделов) для совершенствования деятельности



Наименование компетенции	Содержание компетенций		
	Знания (знать)	Умения (уметь)	Навыки (владеть)
	основные ключевые показатели экономической эффективности ресурсного потенциала гостиничного предприятия	экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	гостиничного предприятия
ПК-8.1	- прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; методы оценки экономической эффективности деятельности гостиничного предприятия; основные ключевые показатели экономической эффективности ресурсного потенциала гостиничного предприятия	- применять прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; проводить оценку экономической эффективности деятельности гостиничного предприятия	- прикладными методами для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности; методами оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия
ПК-8.2	- основы формирования ценовой политики гостиничного предприятия	- осуществлять анализ доходов и расходов гостиничного предприятия и формирует ценовую политику	- методикой расчета себестоимости гостиничных услуг, ценообразования гостиничных услуг
ПК-8.3	- основы оценки и расчета показателей эффективности деятельности гостиницы	- обосновывает меры по совершенствованию управленческих решений по организации гостиничной деятельности	- методикой оценки эффективности использования ресурсного потенциала для дальнейшего развития и совершенствования деятельности гостиничного предприятия

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерий оценивания	Шкала оценивания
УК-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
УК-2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная



	действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений			
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
УК-5	способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
УК-6	способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
УК-8	способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
ОПК-1	способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
ОПК-2	способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
ОПК-4	способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная



	сферы гостеприимства и общественного питания			
ОПК-5	способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения , уровень и глубина знаний	пятибалльная
ОПК-6	способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения , уровень и глубина знаний	пятибалльная
ОПК-7	способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения , уровень и глубина знаний	пятибалльная
ОПК-8	способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения , уровень и глубина знаний	пятибалльная
ПК-1	способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения , уровень и глубина знаний	пятибалльная
ПК-2	способен организовывать и контролировать работу по обеспечению безопасности гостиничного предприятия	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения , уровень и глубина знаний	пятибалльная
ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения , уровень и глубина знаний	пятибалльная
ПК-4	способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства	знает/не знает умеет/не умеет	уровень умений/владения , уровень и глубина знаний	пятибалльная
ПК-5	способен проектировать	знает/не знает	уровень	пятибалльная



	объекты профессиональной деятельности	владеет/не владеет	умений/владения, уровень и глубина знаний	
ПК-6	способен проектировать новые гостиничные продукты	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
ПК-7	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная
ПК-8	способен анализировать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	знает/не знает владеет/не владеет	уровень умений/владения, уровень и глубина знаний	пятибалльная

*Оценка «отлично»* - глубокие исчерпывающие знания всего программного материала понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин: логически последовательные, содержательные, полные правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета; использование в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендуемой литературы.

*Оценка «хорошо»* - твердые и достаточно полные знания всего программной материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

*Оценка «удовлетворительно»* - твердое знание и понимание основных вопросов программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений; при ответах на вопросы основная рекомендованная литература использована недостаточно.

*Оценка «неудовлетворительно»* - неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов, грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы**

#### **3.1 Выпускная квалификационная работа: бакалаврская работа**

##### **3.1.1. Перечень тем для выпускной квалификационной работы**





1. Анализ технологических процессов гостиничного предприятия и разработка предложений по контролю качества услуг в соответствии с требованиями системы классификации.
2. Анализ результатов деятельности и разработка мероприятий по совершенствованию гостиничного предприятия.
3. Анализ форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
4. Выявление проблем в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
5. Анализ форм и методов контроля стандартов обслуживания департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
6. Определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
7. Разработка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.
8. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиничного комплекса.
9. Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений.
10. Технические и технологические инновации в гостиничном бизнесе.
11. Совершенствование технологии продаж в гостиничных комплексах (на примере конкретной гостиницы).
12. Revenue-менеджмент в гостиничном бизнесе.
13. Разработка мероприятий по формированию ценовой политики на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
14. Разработка event-мероприятия для получения дополнительного дохода (на примере конкретной гостиницы).
15. Риск-менеджмент в гостиничном бизнесе.
16. Оптимизация затратной части в отеле.
17. Совершенствование методов контроля и предотвращения хищений в гостиничных комплексах.
18. Совершенствование системы автоматизации управления гостиничным комплексом.
19. Анализ особенностей гостиничной деятельности в курортной отрасли (на примере курортной гостиницы).
20. Разработка и реализация механизмов продвижения российских гостиниц и иных средств размещения на зарубежном рынке (на примере конкретной гостиницы).
21. Исследование проблемы участия гостиниц в процедуре классификации (на примере конкретной гостиницы).
22. Исследование проблем развития хостелов и иных бюджетных средств размещения в регионах и способы их решения (на примере конкретного средства размещения, сети хостелов).
23. Исследование и оценка перспектив развития апартаментов в России.
24. Исследование и оценка перспектив развития модульных объектов размещения в России.
25. Исследование инновационных технологий в гостиничном секторе и оценка эффективности их использования (на примере конкретной гостиницы).



26. Анализ современных мировых инноваций в индустрии гостеприимства и возможность их применения (на примере конкретной гостиницы).
27. Исследование потенциала туристского, делового кластера с позиции создания и организации гостиничного комплекса.
28. Анализ и определение потенциала развития гостиниц в малых городах России (на примере конкретного средства размещения).
29. Разработка рекомендаций по совершенствованию гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями.
30. Изучение зарубежного опыта создания и функционирования необычных средств размещения и разработка рекомендаций по его применению в Российской Федерации.
31. Изучение опыта создания и развития дополнительных услуг в средствах размещения (на примере отдельных средств размещения, гостиничных цепей, регионов мира и пр.).
32. Особенности создания и функционирования средства размещения в качестве аттрактора туристского комплекса.
33. Разработка дополнительных услуг для туристов, посещающих территорию с определёнными целями (на примере отдельной территории и средства размещения).
34. Разработка рекомендаций по подготовке средства размещения к классификации (на примере средства размещения).
35. Анализ и совершенствование взаимодействия средства размещения с ОТА (на примере средства размещения).
36. Разработка рекомендаций по работе с жалобами и негативными отзывами гостей через системы бронирования ОТА.
37. Разработка мероприятий по подготовке средства размещения к сертификации по нормам «халяль».
38. Разработка мероприятий по подготовке средства размещения к сертификации по нормам «кашрута».
39. Vegan friendly: разработка мероприятий по подготовке средства размещения к сертификации.
40. Оценка эффективности программы China Friendly для гостиниц, включённых в неё.
41. Анализ состояния и перспектив внедрения программы India Friendly (на примере средства размещения).
42. Анализ состояния и перспектив внедрения программы Japan Friendly (на примере средства размещения).
43. Разработка мероприятий по подготовке средства размещения к получению сертификата «Green Key».
44. Разработка и внедрение инновационных маркетинговых технологий в области продаж в загородных отелях (на примере средства размещения).
45. Разработка бренд-бука для коллективного средства размещения.
46. Разработка концепции создания средства размещения с учётом этнических особенностей территории.
47. Характеристика состояния и тенденции развития средств размещения (на примере отдельных видов средств размещения или территориальных зон).
48. Анализ влияния конкурсов профессионального мастерства на качество и конкурентоспособность средств размещения (на примере отдельного конкурса и средства размещения).



49. Предложения по разработке сервиса службы батлеров в гостинице.
50. Формирование положительного имиджа загородного средства размещения, как места семейного отдыха / корпоративных деловых мероприятий / программ выходного дня.
51. Разработка рекомендаций по применению мобильных приложений в гостиничном секторе.
52. Разработка рекомендаций по формированию креативных мероприятий гостиничного комплекса.
53. Особенности создания положительного имиджа в глазах потребителей для санатория / пансионата / дома отдыха.
54. Разработка программ социального туризма совместно со средствами размещения.
55. Разработка рекомендаций по формированию и применению программы лояльности на гостиничном предприятии.
56. Разработка предложений по совершенствованию службы хаускипинга гостиничного комплекса.
57. Разработка мероприятий по организации выставочной деятельности гостиничного комплекса.
58. Исследование роли коллективных средств размещения в программах развития отдельных видов устойчивого туризма и оценка перспектив сотрудничества.
59. Оценка влияния запрещающих и регламентирующих законов на потребителей гостиничных услуг и предложения по снижению негативного эффекта от их введения.
60. Разработка комплекса мер по привлечению пользователей на сайт отеля и оценка эффективности предложенных мероприятий.
61. Разработка концепции Eco-friendly для гостиничных комплексов.
62. Разработка креативной концепции отеля «Kids free».
63. Разработка рекомендаций по формированию программ для корпоративных клиентов гостиничного комплекса.
64. Разработка рекомендаций по внедрению и адаптации стандарта меню Healthy Meal Standard (HMS) в практику ресторанной службы гостиницы.
65. Исследование влияния роли ресторанной службы на репутацию гостиничного комплекса.
66. Анализ зарубежного опыта по внедрению и адаптации стандарта меню Ayurveda (вегетарианской аюрведической кухни) в практику ресторанной службы гостиницы.
67. Разработка рекомендаций по управлению репутацией гостиничного комплекса.
68. Разработка концепции гостиничного сервиса / услуги на основе технологий «дополнительной реальности».
69. Анализ системы управления пожарной безопасностью в гостинице и предложения по её совершенствованию.
70. Анализ лучших практик получения WOW-эффекта и его применение для гостиничного комплекса.
71. Разработка рекомендаций по организации детского отдыха в гостиничном комплексе.
72. Анализ перспективы гостиничных проектов, ориентированных на пожилых людей.



73. Анализ мировых практик организации новых форматов питания в гостиницах и обоснование оптимальной модели работы подобного формата для отечественной гостиницы.

74. Валидность метрики Customer Lifetime Value (CLV) в гостиничном бизнесе: разработка рекомендаций по использованию в практике гостиничных предприятий.

75. Ценность речевых скриптов в процессе продажи гостиничных услуг: разработка вариативности шаблонов для сотрудников отдела продаж.

76. Разработка мероприятий для гостей, отдыхающих с домашними животными по принципу создания среды Pet-friendly.

77. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала гостиничного предприятия (на примере средства размещения).

78. Формирование креативных гостиничных продуктов.

79. Совершенствование процесса предоставления гостиничных услуг для гостей (на примере на примере средства размещения и с учётом определённого типа поколения: миллениалов, зуммеров и т.п.).

80. Тема, предложенная и обоснованная обучающимся (по согласованию с директором ОПОП).

По заказам от предприятий.

81. Разработка рекомендаций по подготовке классификационных требований для глэмпинга.

82. Разработка комплекса мероприятий продвижения в социальных сетях гостиничного комплекса.

83. Разработка программы «Тайный гость» для контроля качества обслуживания гостиничного комплекса.

84. Проект мероприятий по совершенствованию и оптимизации технологий продаж услуг гостиничного комплекса.

85. Проект мероприятий по совершенствованию контента Web-сайта гостиничного комплекса.

86. Проект мероприятий по разработке и поддержанию партнёрских программ средства размещения на рынке B2B, B2C, B2G.

87. Проект мероприятий по разработке стратегических совместных проектов и программ гостиничных предприятий с представителями смежных отраслей (туризм, транспорт, питание, финансы и пр.).

88. Проект мероприятий по совершенствованию оздоровительных программ гостиничного комплекса.

89. Проект мероприятий по совершенствованию функционирования службы питания гостиничного комплекса.

90. Проект мероприятий по совершенствованию анимационных услуг гостиничного комплекса.

91. Проект мероприятий по совершенствованию бизнес-услуг гостиничного комплекса.

92. Проект мероприятий по брендингу (ребрендингу) гостиничного комплекса.

93. Проект мероприятий по организации PR-мероприятий для гостиничного комплекса.

94. Проект программ анимационного обслуживания для гостиничного комплекса.

95. Проект рекламной кампании для гостиничного комплекса.



96. Проект мероприятий по формированию фирменного стиля для гостиничного комплекса.
97. Проект мероприятий для формирования корпоративной культуры для гостиничного комплекса.
98. Проект выстраивания стратегического партнёрства гостиничного предприятия с аутсорсинговыми / аутстаффинговыми компаниями.
99. Разработка концепции бутик-отеля / отдельных услуг.
100. Разработка концепции дизайн-отеля / отдельных услуг.
101. Разработка концепции luxury-отеля / отдельных услуг.
102. Разработка концепции хостела.
103. Разработка концепции мотеля.
104. Разработка концепции спа-отеля / отдельных услуг.
105. Разработка концепции апарт-отеля / отдельных услуг.
106. Проект концепции формата неординарной гостиницы или иного средства размещения.
107. Проект концепции инновационных дополнительных услуг в гостиничном комплексе.
108. Проект рекламной кампании для санатория / пансионата / курортной гостиницы / дома отдыха.
109. Разработка мероприятий по повышению привлекательности гостиницы для семейного отдыха.
110. Разработка мероприятий по повышению привлекательности гостиницы для корпоративных клиентов.
111. Проект мероприятий по разработке концепции интернет-маркетинга для повышения посещения сайта отеля.
112. Разработка концепции создания туристско-гостиничного комплекса на территории тематического (культурно-исторического) парка.
113. Разработка концепции развития и мероприятий по продвижению гостиничного комплекса.
114. Проект event-мероприятий для загородной гостиницы.
115. Разработка концепции создания средства размещения с учётом культурно-исторических особенностей территории.
116. Разработка концепции развития и мероприятий по продвижению эко-гостиницы.
117. Стартап как диплом

**3.1.2. Содержание выпускной квалификационной работы и его соотнесение с совокупным ожидаемым результатом освоения основной образовательной программы:**

Код компетенции	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР			
		Теоретическая часть	Аналитическая часть	Практическая часть	Защита ВКР
1	2	3			
УК-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	+	+		



Код компетенции	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР			
		Теоретическая часть	Аналитическая часть	Практическая часть	Защита ВКР
УК-2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		+	+	
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)		+		+
УК-5	способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	+		+	+
УК-6	способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни				+
УК-8	способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	+		+	
ОПК-1	способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания			+	+
ОПК-2	способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания		+	+	+
ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	+	+	+	+
ОПК-4	способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	+	+	+	+
ОПК-5	способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	+	+	+	+
ОПК-6	способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы	+	+	+	+



Код компетенции	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР			
		Теоретическая часть	Аналитическая часть	Практическая часть	Защита ВКР
	международного права при осуществлении профессиональной деятельности				
ОПК-7	способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности			+	
ОПК-8	способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	+	+	+	+
ПК-1	способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания		+	+	+
ПК-2	способен организовывать и контролировать работу по обеспечению безопасности гостиничного предприятия		+	+	+
ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере			+	+
ПК-4	способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства		+	+	+
ПК-5	способен проектировать объекты профессиональной деятельности	+	+	+	+
ПК-6	способен проектировать новые гостиничные продукты	+	+	+	+
ПК-7	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса			+	+
ПК-8	способен анализировать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия		+	+	+

#### 4.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов защиты выпускной квалификационной работы

Оценивание ВКР и процесса ее защиты комиссией ГЭК осуществляется по 100-балльной системе, с последующим ее переводом в четырех балльную (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Определяется общая оценка с учетом теоретической подготовки студента и, качества выполнения и оформления ВКР. ГЭК отмечает новизну и актуальность темы, степень



научной проработки, практическую значимость результатов ВКР, при этом руководствуются рейтинговой системой оценивания.

При оценивании учитываются 5 равновесных модульных параметров:

**Критерии комплексной оценки ВКР и ее защиты**

№ п/п	Направление оценки	Критерии оценки по содержанию качеству	Балл
1	Общая характеристика работы	1.1. Работа не содержит новых результатов, для анализа не привлекались неиспользованные ранее данные	3
		1.2. Работа содержит новые результаты, исследовательский характер	10
2	Актуальность темы	2.1. Актуальность исследования обоснована неубедительно, общими, декларативными утверждениями. Анализ степени изученности заменен перечислением научных публикаций	3
		2.2. Актуальность темы обоснована, но не показана связь с реальными потребностями общества, удовлетворение которых необходимо в настоящее время. Проведен анализ научных подходов к изучению исследуемого вопроса, но не показаны слабоизученные аспекты, подлежащие разработке	7
		2.3. Актуальность темы убедительно обоснована и связана с реальными потребностями общества, удовлетворение которых необходимо в настоящее время. Проведен анализ научных подходов к изучению исследуемого вопроса, показаны слабоизученные аспекты, подлежащие разработке	10
3	Соблюдение учебно-тематического рейтинга-плана выполнения работы	3.1. Существенные отклонения от установленных сроков	3
		3.2. Незначительные отклонения от установленных сроков	7
		3.3. Полное соблюдение установленных сроков	10
4	Соблюдение требований к содержанию ВКР	4.1. Четкость формулировки необходимых элементов исследования (объект, предмет, цель, методы, база)	2
		4.2. Адекватность и достаточность источников информации (полнота и новизна использованной научной литературы, применение справочных изданий, монографий и публикаций в научных периодических изданиях)	2
		4.3. Наличие критического анализа существующих подходов к решению проблемы исследования	2
		4.4. Логичность изложения (наличие логических связей как внутри, так и между разделами работы), наличие выводов по разделам работы и обобщения полученных результатов в заключении работы	2
		4.5. Обеспечение наглядности результатов	2





		исследования (визуализация информации посредством использования таблиц, графиков, диаграмм, алгоритмов, схем и т.д.)			
<i>По пунктам 4.1- 4.5 оценка осуществляется простым суммированием</i>					
5	Качество оформления работы	5.1. Существенные отклонения от принятых стандартов	3		
		5.2. Незначительные отклонения от принятых стандартов	7		
		5.3. Полное соответствие стандартам	10		
6	Используемые методики и инструменты исследования	6.1. Использование традиционных методик и инструментов известных авторов	5		
		6.2. Использование собственных или оригинальных методик и инструментов с авторскими элементами. Обоснование целесообразности использования данного инструментария	10		
7	Достигнутые результаты	7.1. Выводы носят общий характер, не понятно их практическое (научное) значение	5		
		7.2. Полученные результаты могут использоваться в производстве и/или при обучении трудовым навыкам	10		
8	Презентации результатов исследования (соблюдение установленного регламента, свободное владение материалом, логичность построения доклада, риторическое мастерство, использование современных информационных технологий для представления результатов исследования)	Частично удовлетворяет требованию	3		
		В основном удовлетворяет требованию	7		
		Полностью удовлетворяет требованию	10		
9	Ответы на вопросы членов ГЭК	Значительные затруднения при ответах	3		
		Относительно полные и исчерпывающие ответы	7		
		Ответы полные, исчерпывающие	10		
10	Общее впечатление (оценка)	Неудовлетворительное	1		
		Удовлетворительное	5		
		Хорошее	7		
		Отличное	10		
<b>Сумма в баллах</b>		<b>Менее 50</b>	<b>51-70</b>	<b>71-89</b>	<b>90-100</b>
<b>Традиционная шкала</b>	<b>Неудовлетворительно</b>	<b>Удовлетворительно</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Отлично</b>	