

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства



**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Уровень высшего образования**

**бакалавриат**

(бакалавриат, магистратура, специалитет)

**направление подготовки / специальность**

**43.03.03 «Гостиничное дело»**

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль) подготовки**

**«Управление и технологии в гостиничном бизнесе»**

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир  
2021

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Государственная итоговая аттестация (ГИА) проводится государственной экзаменационной комиссией в целях установления уровня подготовки выпускников к выполнению профессиональных задач, определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы требованиям ФГОС по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Задачами ГИА являются:

- оценка уровня сформированности компетенций;
- принятие решения о присвоении квалификации по результатам ГИА, выдаче документа о высшем образовании и квалификации.

## **2. МЕСТО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

ГИА является обязательной для обучающихся, осваивающих ОПОП вне зависимости от форм обучения и форм получения образования и претендующих на получение документа о высшем образовании и квалификации.

ГИА проводится на завершающем этапе обучения после прохождения теоретического обучения и всех видов практик, предусмотренных учебным планом.

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по ОПОП.

Общая трудоемкость ГИА составляет 9 зачетных единиц, 324 часа.

Продолжительность ГИА 6 недель.

## **3. СТРУКТУРА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ГИА проводится в форме:

- подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена;
- выполнения и подготовки к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОПОП**

Выпускник, освоивший ОПОП по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль) подготовки «Управление и технологии в гостиничном бизнесе» должен обладать следующими компетенциями:

#### 4.1. Компетенции, проверяемые при приеме государственного экзамена:

Категория компетенций	Код и наименование компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	2	3
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации.
		УК-1.2. Умеет соотносить разнородные явления и систематизировать их в рамках избранных видов профессиональной деятельности.
		УК-1.3. Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений.
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации
		УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.
		УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.
		УК-5.2. Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.
		УК-5.3. Владеет навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда.
		УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития, самообучения.
		УК-6.3. Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей.
Безопасность жизнедеятельности	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	УК-8.1. Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения.
		УК-8.2. Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях.
		УК-8.3. Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками применения основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.

Продолжение таблицы

1	2	3
<p>Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность</p>	<p>УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1. Знает основы экономической теории и финансовой грамотности.</p>
		<p>УК-9.2. Умеет применять экономические знания при выполнении практических задач; принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.</p>
		<p>УК-9.3. Владеет навыками применения основных положений и методов экономических наук при решении социальных и профессиональных задач</p>
<p>Гражданская позиция</p>	<p>УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p>	<p>УК-10.1 Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности.</p>
		<p>УК-10.2 Умеет планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме.</p>
		<p>УК-10.3 Владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции.</p>
<p><i>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</i></p>		
<p>Управление</p>	<p>ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>Качество</p>	<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>
		<p>ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.</p>
<p>Маркетинг</p>	<p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p>
		<p>ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн-технологий.</p>
		<p>ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет</p>
<p>Экономика</p>	<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5.1 Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
		<p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные решения.</p>
		<p>ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>

Продолжение таблицы

1	2	3
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.
		ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7. 1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.
<i>Профессиональные компетенции (ПК)</i>		
Организационно-управленческая деятельность	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.
		ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.
		ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
	ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
		ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ПК-5 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПК-5.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
		ПК-5.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-5.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений

## Продолжение таблицы

1	2	3
Организационно-управленческая деятельность		ПК-5.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
	ПК-9 Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания
		ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
	ПК-10 Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	ПК-10.1. Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения
		ПК-10.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения
ПК-10.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения		
Управление технологическими процессами	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.
		ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
		ПК-3.3. Разрабатывает 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
	ПК-4 Способен контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности	ПК-4.1. Осуществляет координацию и контроль технологических процессов в гостиничной деятельности
		ПК-4.2. Определяет формы и методы контроля технологических процессов в гостиничной деятельности
		ПК-4.3. Разрабатывает должностные инструкции и осуществляет контроль их выполнения
	ПК-6 Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-6.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства

Окончание таблицы

1	2	3
		ПК-6.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
		ПК-6.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-6.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует основные показатели деятельности предприятия
Управление технологическими процессами	ПК-7 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-7.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
		ПК-7.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы
		ПК-7.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности

#### 4.2. Компетенции, проверяемые при защите выпускной квалификационной работы:

Категория компетенций	Код и наименование компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	2	3
<i>Универсальные компетенции (УК)</i>		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации.
		УК-1.2. Умеет соотносить разнородные явления и систематизировать их в рамках избранных видов профессиональной деятельности.
		УК-1.3. Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений.
Разработка и реализация проектов	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-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы
		УК-2.2. Умеет определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность, исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности.
		УК-2.3. Владеет навыками применения нормативной базы и решения задач в области избранных видов профессиональной деятельности.

Продолжение таблицы

1	2	3
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации
		УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.
		УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда.
		УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития, самообучения.
		УК-6.3. Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей.
Безопасность жизнедеятельности	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	УК-8.1. Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения.
		УК-8.2. Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях.
		УК-8.3. Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками применения основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.
<i>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</i>		
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-1.3 Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение 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
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания



Продолжение таблицы

1	2	3
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания 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.
		ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания.
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов
		ОПК-4.2. Осуществляет продажи 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
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные решения.
		ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.
		ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Решает стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий
		ОПК-8.2 Осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств при решении задач профессиональной деятельности
		ОПК-8.3 Создает и обрабатывает запросы электронных систем, статистических баз данных
<i>Профессиональные компетенции (ПК)</i>		
Организационно-управленческая деятельность	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.
		ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.

1	2	3
		ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
	ПК-5 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПК-5.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
		ПК-5.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-5.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
		ПК-5.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
Управление технологическими процессами	ПК-7 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-7.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
		ПК-7.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы
		ПК-7.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
Организационно-управленческая деятельность	ПК-8 Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПК-8.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности
		ПК-8.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-8.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности
	ПК-11 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-11.1. Организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-11.2. Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-11.3. Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

## 5. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

### 5.1. Программа государственного экзамена

#### 5.1.1. Общая характеристика государственного экзамена

Государственный экзамен проводится для оценки теоретической подготовки выпускника к решению профессиональных задач, установленных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

На государственном экзамене проверяется освоение знаний и умений по компетенциям, заявленным в учебном плане. На экзамене выпускники получают экзаменационный билет (Приложение 1), включающий в себя 2 теоретических вопроса и практико-ориентированное задание.

Государственный экзамен проводится по ряду следующих дисциплин образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников:

- Глобальные системы бронирования
- Маркетинг
- Менеджмент организаций сферы услуг
- Организация работы службы приема и размещения / Основы обслуживания корпоративных клиентов в гостиничном деле
- Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства
- Поведение потребителей
- Проектирование гостиничной деятельности / Управление проектом
- Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства
- Стандартизация, сертификация и контроль качества в сфере гостеприимства
- Техническая эксплуатация гостиничного предприятия
- Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
- Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства / Организация гостиничного дела
- Управление инвестициями в гостиничном бизнесе / Бизнес-планирование
- Управление персоналом в сфере услуг / Экономика и социология труда
- Ценообразование в сфере гостеприимства
- Экономика организации
- Экономический анализ хозяйственной деятельности

Задания, включаемые в билеты государственного экзамена, соответствуют рабочим учебным программам дисциплин учебного плана.

Государственный экзамен проводится устно. Время на подготовку – 1 академический час или 0,75 астрономических часа.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (предэкзаменационная консультация).

Результаты государственного аттестационного испытания объявляются в день его проведения либо на следующий рабочий день после дня его проведения.

По результатам государственного аттестационного испытания в форме государственного экзамена обучающийся имеет право на апелляцию.

#### 5.1.2. Содержание государственного экзамена

##### **Содержание дисциплины «Глобальные системы бронирования»**

##### **Тема 1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования**

Значение информационных технологий в гостиничном деле. Этапы внедрения информационных технологий в гостиничную индустрию. Подсистемы современных

информационных систем. Виды информации, которой пользуется гостиничное предприятие. Предпосылки создания и история развития компьютерных систем бронирования и резервирования гостиничных услуг.

## **Тема 2. Классификация компьютерных систем бронирования. Представление гостиницы в глобальных и альтернативных системах бронирования**

**Содержание лекции:** Классификация компьютерных систем бронирования. Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)». Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования. Представление гостиницы в GDS/ADS. Схемы и условия подключения к GDS/ADS. Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.

## **Тема 3. Характеристика ведущих глобальных распределительных систем**

**Содержание лекции:** Система «Amadeus». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

Система «Galileo». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

Система «Worldspan». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

Система «Sabre». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

## **Тема 4. Интернет системы бронирования и альтернативные системы бронирования**

**Содержание лекции:** Наиболее известные системы «Expedia.com», «Orbitz.com», «HRS.com», «Travelocity.com», «Hotels.com», «Priceline.com», «Booking.com», их краткая характеристика. Другие, в т. ч. российские, глобальные системы компьютерного бронирования. Системы «Holidex 2000», «Trust», «SRS (Steingerberger Reservation Service)», «Utell», «Сирена», «Ключ» и др.

## **Тема 5. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет**

**Содержание лекции:** Преимущества бронирования гостиничных и ресторанных услуг через Интернет. Требования к сайтам – домашним страницам отелей и ресторанов. Принципы онлайн бронирования. Бронирование-запрос (reservation request). Бронирование онлайн с мгновенным подтверждением (real time booking). Технологии бронирования с помощью мобильных устройств.

## **Тема 6. Системы бронирования и резервирования в индустрии гостеприимства России, стран СНГ**

**Содержание лекции:** Состояние, проблемы и перспективы развития рынка онлайн бронирования услуг отелей и ресторанов. Спецификация, виды и значение программ автоматизации для ресторанного бизнеса. Схема работы автоматизированной системы ресторана. Схема работы автоматизированной системы ресторана с помощью КПК. Зарубежные ресторанные системы. Достоинства и основные характеристики ресторанных систем.

## **Содержание дисциплины «Маркетинг»**

### **Тема 1. Сущность маркетинга. Маркетинговая деятельность**

Понятие и сущность маркетинга. История развития маркетинга. Предпосылки для эффективного функционирования маркетинга. Основные принципы и функции маркетинга. Субъекты и объекты маркетинга. Состояние спроса и виды маркетинга. Развивающийся маркетинг. Конверсионный маркетинг. Стимулирующий маркетинг. Ремаркетинг. Синхромаркетинг. Поддерживающий маркетинг. Демаркетинг. Контрмаркетинг. Концепции управления маркетингом. Концепция совершенствования производства. Концепция

совершенствования товара. Сбытовая концепция. Концепция «потребительского» маркетинга. Концепция социально-этического маркетинга. Различия в деятельности предприятий с маркетинговой и сбытовой стратегией. Концепция маркетинга взаимоотношений. Задачи, функции и мероприятия маркетинга. Комплексная маркетинговая программа. Структура маркетинговой программы. Стратегический и тактический маркетинг. Эволюция маркетинга.

### **Тема 2. Маркетинговая информационная система**

Содержание и реализация аналитической функции маркетинга в организации. Маркетинговая информация: понятие, типы, требования, источники. Направления сбора информации. Внутренняя и внешняя маркетинговая информация. Изучение факторов внешнего окружения компании. Понятие и источники первичной и вторичной информации. Элементы маркетинговой информационной системы. Система делового (маркетингового, конкурентного) наблюдения (разведки). Изучение и понимание рынка. Основные понятия, связанные с изучением рынка: рынок и спрос, потенциальный, доступный и квалифицированный рынок, целевой и освоенный рынок, совокупный рыночный спрос, размер и ёмкость рынка, первичный спрос и потенциал рынка. Основные методы определения ёмкости рынка. Основные направления изучения поведения потребителей. Система маркетинговых исследований. Основные этапы исследования. Поисковые (зондирующие) и итоговые исследования. Количественные и качественные методы сбора первичной информации. Методы зондирующих исследований. Методы дескриптивных (описательных) и казуальных (причинно-следственных) исследований. Статистический инструментарий в маркетинговом анализе

### **Тема 3. Маркетинговый анализ**

Цели, задачи и виды маркетингового анализа. SWOT-анализ и его особенности. PEEST-анализ. STEP-анализ. ABC-анализ. XYZ-анализ. Анализ ключевых клиентов (CRM). Портфельные матрицы и их особенности. Стратегический инструментарий в маркетинговом анализе.

### **Тема 4. Особенности маркетинга по видам рынков**

Особенности маркетинга на потребительском рынке (B2C). Поведение потребителя при покупке. Развернутая модель поведения покупателя. Характеристики покупателя и факторы, влияющие на решения покупателя. Компоненты отношений. Изучение отношений потребителей с помощью многофакторных моделей. Задачи мерчендайзинга по направлениям комплекса маркетинга на рынке B2C. Задачи и средства внутримаркетинговой рекламы. Модели маркетинга на рынке B2B. Основные характеристики промышленных рынков. Модель поведения покупателя на промышленном рынке. Основные факторы, влияющие на поведение покупателей на промышленных рынках. Воронка продаж. Интернет-маркетинг.

### **Тема 5. Разработка клиентоориентированной маркетинговой стратегии**

Сегментирование рынка. Условия эффективной сегментации рынка. Определение признаков (переменных) сегментации рынка потребительских товаров и рынка товаров производственно-технического назначения. Гиперсегментация и контрсегментация. Составление профилей полученных сегментов. Выбор целевых сегментов рынка. Оценка степени привлекательности полученных сегментов. Модель пяти сил конкуренции Портера. Факторы, предопределяющие высоту входных барьеров для конкурента-новичка. Выявление приоритетных конкурентов и определение силы их позиции. Многоугольник конкурентоспособности. Выбор стратегии охвата рынка. Недифференцированный маркетинг. Дифференцированный маркетинг. Концентрированный маркетинг. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка. Маркетинговые стратегии для сегментов рынка. Дифференцирование и позиционирование продуктов. Позиционирование товара на рынке. Теория конкурентного преимущества. Внешнее преимущество и стратегия дифференциации. Внутреннее конкурентное преимущество и стратегия лидерства по издержкам. Решение о позиционировании товара в каждом из целевых сегментов на основе конкурентных преимуществ. Теория «уникального товарного предложения» (USP). Схемы позиционирования товара и потребительских предпочтений. Ошибки позиционирования. Основные стратегии позиционирования. Разработка комплекса маркетинга для каждого целевого сегмента.

## **Тема 6. Продуктовая стратегия**

Мультиатрибутивная модель товара. Предпосылки формирования мультиатрибутивного состава товара. Стратегия разработки новых товаров. Концепция понятия «новый товар». Основные этапы разработки товара: от генерирования идей до развертывания коммерческого производства. Концепция жизненного цикла товара. Характеристики основных этапов жизненного цикла товаров. Диффузия товаров на рынке. Маркетинговые стратегии на различных этапах жизненного цикла товаров. Товарный ассортимент и ассортиментная политика фирмы. Товарный ассортимент и товарная номенклатура. Основные показатели товарного ассортимента: широта, полнота, обновляемость и устойчивость. Факторы, влияющие на формирование товарного ассортимента. Управление портфелем заказов на товары. Формирование товарного портфеля. Матрица Ансоффа. Матрица Бостонской консультативной группы (БКГ). Портфолио- анализ. Товарный «каннибализм».

## **Тема 7. Управление ценообразованием**

Цена как элемент маркетинговых программ. Маркетинговые принципы управления ценообразованием. Цели, достигаемые с помощью ценовых решений. Важность ценовых решений. Цена и совокупные затраты потребителя. Ценообразующие факторы: понятие и классификация. Модель 4С. Изучение ценообразующих факторов. Изучение факторов спроса при подготовке ценовых решений. Выбор приоритетной ориентации при определении базового уровня цен. Определение цен с ориентацией на затраты. Рыночно-ориентированные методы ценообразования: ориентация на спрос и на конкурентов. Установление цен на новые товары. Стратегия проникновения (прочного внедрения на рынок), стратегия снятия сливок, нейтральная ценовая стратегия. Стратегии цен в рамках товарной номенклатуры. Ценовое позиционирование продуктов. Стратегии изменения цен. Управление ценообразованием при стимулировании сбыта.

## **Тема 8. Система управления маркетингом в компании**

Основные организационные структуры управления маркетингом. Построение маркетинговых служб на фирме. Организационное построение по продукту, по функциям, по регионам, по группам потребителей, смешанные типы построения. Роль гибких (временных) рабочих групп. Уровни маркетинговых служб в иерархии принятия управленческих решений организации. Маркетинговый контроль: основные задачи и виды. Контроль за реализацией планов и маркетинговых программ фирмы.

## **Тема 9. Планирование и бюджетирование маркетинговой деятельности компании**

Место маркетинговой программы в плановой работе фирмы. Рекомендательный характер маркетинговой программы. Значение экспертной оценки и экспертных правок. Методология разработки маркетинговых программ. Маркетинговый план и его элементы. Структура бюджета на маркетинговую деятельность. Методы формирования бюджета.

## **Тема 10. Управление маркетинговыми каналами**

Понятие маркетинговых каналов. Необходимость возникновения маркетинговых каналов. Основные потоки в маркетинговых каналах. Функции и виды деятельности в каналах. Характеристики маркетингового канала: тип, уровень, длина, ширина, степень интенсивности распределения. Понятие оптовых, розничных, корпоративных и нерегулярных каналов. Участники маркетинговых каналов. Решение компании о дизайне канала. Факторы, влияющие на структуру канала. Маркетинговая логистика. Стратегии охвата рынка. Интенсивный и селективный сбыт. Эксклюзивный сбыт и франчайзинговые системы. Коммуникационные стратегии в канале распределения. Стратегии вталкивания и втягивания. Прямой маркетинг и его инструменты. Интернет и развитие маркетинговых каналов. Интерактивный маркетинг и электронная торговля. Международные аспекты развития маркетинговых каналов.

## **Тема 11. Маркетинговые коммуникации**

Продвижение товара (услуги) и его функции. Этапы разработки эффективной коммуникации. Реклама. Роль рекламы в организации сбыта. Классификация рекламы. Разработка рекламной программы. Определение целей рекламы. Оценка и выбор обращения. Создание рекламного объявления. Выбор средств рекламы. Выбор конкретных носителей

рекламы. Элементы медиа-планирования. Стимулирование сбыта. Особенности мероприятий стимулирования сбыта. «Жесткие» и «мягкие» методы стимулирования продаж. Особенности приемов стимулирования сбыта на различных этапах жизненного цикла товара. Стимулирование продаж, обращенное к потребителю, торговому персоналу предприятия и торговым посредникам. Личная продажа. Взаимосвязь между персональной торговлей и маркетингом. Управление службой сбыта. Принципы личной продажи. Проведение торговой презентации. Паблик рилейшенз. Функции паблик рилейшенз. Общественность и общественное мнение. Отношения со средствами массовой информации. Массовые коммуникации и СМИ. Работа с прессой. Мониторинг публикаций в прессе. Работа с радио и телевидением. Отношения с потребителями. Отношения с государством и местной общественностью. Лоббирование. Работа с местными органами государственного управления и местной общественностью.

## **Содержание дисциплины « Менеджмент организаций сферы услуг»**

### **Тема 1. Общая характеристика управления. Развитие теории и практики менеджмента**

Понятие менеджмента и его роли в общественном развитии. Менеджмент как наука и как особая профессиональная деятельность. Организация как объект управления. Основные функции менеджмента. Понятие об уровнях управления.

Вертикальное и горизонтальное разделение труда в менеджменте. Навыки менеджера. Новые компетенции менеджеров. Роли менеджера. Организационные результаты – эффективность, конкурентное преимущество, управленческое решение. Социальная значимость менеджмента. Развитие профессионального менеджмента в России. Современные проблемы управления.

Управленческие революции. Предпосылки возникновения научных теорий в управлении. Школа научного управления. Административная (классическая) школа менеджмента. Школа человеческих отношений. Теория социальных систем. Школа науки управления. Подходы в менеджменте (количественный подход, системный подход, ситуационный подход). Американская модель менеджмента. Особенности японской модели менеджмента. Особенности западноевропейской модели менеджмента.

### **Тема 2. Характеристика внутренней и внешней среды организации сферы гостеприимства**

Понятие внутренней среды организации. Основные внутренние переменные организации сферы гостеприимства: цели, структура, задачи, технологии, персонал. Взаимосвязь внутренних переменных. Организационные коммуникации. Понятие организационной культуры и ее влияние на внутреннюю среду организации.

Внешняя среда организации Роль факторов внешней среды в управлении современными организациями сферы гостеприимства. Структура внешней среды. Переменные среды косвенного воздействия (макросреды) и прямого воздействия (микросреды). Внешние заинтересованные группы. Этика бизнеса, социальная ответственность и внешняя репутация фирмы.

### **Тема 3. Основы стратегического управления. Анализ внешней среды**

Понятие стратегии. Понятие конкурентного преимущества. Миссия организации и ее предназначение. Цели организации: иерархия и основные характеристики. Концепция стратегического планирования: сущность и ограничения.

Базовые методы стратегического анализа: анализ и оценка внешней среды – PEST-анализ, анализ внутренних сильных и слабых сторон организации – SWOT-анализ, анализ отраслевой среды с помощью метода пяти сил конкуренции М.Портера. Формулирование стратегии на уровне подразделений и функциональном уровне. Выполнение и оценка стратегии. Концепция бенчмаркинга и ее применение в сфере гостеприимства.

### **Тема 4. Проектирование организации. Организационные структуры гостиничных предприятий**

Суть и содержание функции организации. Понятия: делегирование, полномочия, ответственность. Факторы проектирования организации: внешняя среда, технология работы, стратегический выбор. Элементы проектирования организации: разделение труда и специализация; департаментализация и кооперация; связи в организации и координация; масштаб управляемости и контроля; иерархия в организации и ее звенность; централизация и децентрализация; дифференциация и интеграция.

Эволюция организационных структур. Департаментализация. Линейно-штабная структура. Функциональная структура. Дивизиональная структура как организационная инновация. Матричная структура.

Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиницы.

#### **Тема 5. Функции менеджмента организаций**

Понятие и характеристика управленческих функций: планирование, организация, мотивация, координация и контроль. Концепция мотивации. Традиционные подходы к мотивации. Мотивация и стимулирование. Понятие потребностей и их разновидностей. Психологические основы процесса мотивации.

Контроль, его место и значение в ряду функций управления. Этапы процесса контроля. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный. Бюрократический и децентрализованный контроль. Всеобщее управление качеством (TQM).

Роль коммуникаций в процессе управления. Система коммуникаций в организации: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями, между руководителем и подчиненными. Слухи как неформальная информационная система. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

#### **Тема 6. Формы управления организаций сферы гостеприимства**

Управление по контракту, управление через договор франчайзинга, управление по договору аренды, независимое управление. Особенности, преимущества и недостатки различных форм управления гостиничными предприятиями. Основные формы оплаты труда.

#### **Тема 7. Власть и влияние. Основы лидерства. Управление командой**

Понятия власти и влияния. Источники власти в организации. Формы власти и влияния: власть, основанная на принуждении; власть, основанная на вознаграждении; традиционная (легитимная) власть; эталонная (харизматическая) власть; экспертная власть, власть информации; власть связей.

Природа, определение и содержание понятия лидерства. Лидерство и управление. Лидерство и делегирование полномочий. Теории лидерских качеств. Стили управления.

Роль лидера в эффективности управления командой. Этапы формирования и развития команды. Командные роли.

#### **Тема 8. Разработка и принятие управленческих решений**

Природа процесса принятия решений. Управленческая проблема. Классификация управленческих решений. Модели принятия решения. Индивидуальные стили принятия решения. Этапы принятия рационального решения. Методы принятия и обоснования решений. Побуждение сотрудников к принятию управленческих решений.

#### **Тема 9. Управление временем, личная эффективность**

Техники тайм-менеджмента. Характеристика методов планирования.

#### **Тема 10. Оценка и показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия**

Направления оценки функционирования гостиничного комплекса. Показатели развития сферы гостиничных услуг и эффективности работы. Оценка показателей объема гостиничных услуг, состояния, развития и интенсивности использования ресурсного потенциала сферы гостиничных услуг, финансового состояния гостиничных предприятий.

Основные показатели эффективности, их расчет и обоснование: Room Revenue, Occupancy, ADR (Average daily room rate), RevPAR (Revenue per available room per day), RevPAC (Revenue per Available Customer), Double Occupancy, общее количество клиентов гостинице,



количество ночевков, средняя продолжительность пребывания клиентов в гостинице и др.

#### **Тема 11. Управление изменениями**

Организационные изменения и развитие: природа процесса изменений, организация проведения изменений, внедрение изменений; сопротивление изменениям.

### **Содержание дисциплины «Организация работы службы приема и размещения»**

#### **Тема 1. Служба приема и размещения, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия**

Сущность и место СПиР в гостинице. Основные функции СПиР в гостинице: бронирование номеров в гостинице, встреча гостей, прием и размещение гостей, регистрация гостей, особенности обслуживания гостей во время проживания, выезд гостей, расчет с гостями.

#### **Тема 2. Структура службы приема и размещения и ее место в структуре гостиницы**

Организационная структура СПиР. Сотрудники СПиР: руководитель службы, старший администратор, администраторы, портье, швейцар, сервисная служба, ночной аудитор. Режим работы службы, график работы сотрудников.

#### **Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы приема и размещения: виды и особенности внедрения**

Стандарты обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные. Порядок внедрения стандартов и организация контроля за их исполнением. Проверка по системе «тайный гость».

#### **Тема 4. Технология бронирования номеров и мест в гостинице**

Типы бронирования. Источник заявки на бронирование. Internet-системы бронирования. Определение номеров для бронирования. Регистрация заказа. Подтверждение бронирования. Составление отчета по бронированию. Лист ожидания. Аннуляция бронирования. Стандарты обслуживания при бронировании, чек-листы.

#### **Тема 5. Технология приема и размещения гостей в гостинице**

Встреча гостей. Проверка брони. Порядок регистрации, анкета, оформление и хранение регистрационных документов в гостиницах. Конфиденциальность информации. Оплата, вручение карты гостя, ключа и сопровождение до номера. Стандарты обслуживания при регистрации гостей, чек-листы.

#### **Тема 6. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице**

Бронирование мест для группы. Регистрация групп. Оплата. Тарифы и скидки для туристских групп. Договорные отношения между туроператором, турагентом и гостиничным предприятием. Стандарты обслуживания при регистрации и размещении туристских групп, чек-листы.

#### **Тема 7. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы**

VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Заезд VIP-клиентов. Питание VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.

#### **Тема 8. Технология работы с иностранными гостями в гостинице**

Специфика работы с иностранными гостями. Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Постановка и снятие с миграционного учета. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Стандарты обслуживания иностранных гостей.

#### **Тема 9. Технология работы ночных аудиторов в гостинице**

Процедура ночного аудита. Квалификационные требования, личностные характеристики и качества ночного портье. Автоматизация ночного аудита. Стандарты проведения ночного аудита.

#### **Тема 10. Специфика взаимодействия СПиР и других служб гостиницы**

Процедура приема заявок и жалоб гостей. Порядок регистрации заявок и жалоб гостей. Журнал регистрации. Отметка о приеме заявки и ее выполнении. Порядок действий. Особенности взаимодействия со службами. Стандарты для СПиР.

## **Тема 11. Специфика организации продаж основных и дополнительных услуг в СПиР**

Этапы продаж. Технология продаж: up-sell, cross-sell. Техники продаж, скрипты. Стандарты обслуживания гостей при покупке услуг отеля. Чек-листы. Проверка по системе «тайный гость».

### **Тема 12. Технология работы с постоянными гостями гостиницы**

Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей. Карты лояльности для постоянных клиентов. Участие гостиничного предприятия в совместных программах лояльности с предприятиями туриндустрии. Стандарты обслуживания постоянных гостей.

### **Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице**

Стандарты и обучение персонала работе с жалобами клиентов. Методы урегулирования жалоб. Качество работы с жалобами клиентов. Возмещение порчи имущества гостиницы. Стандарты работы с жалобами клиентов. Стандарт поведения при возмещении порчи имущества гостиницы. Чек-листы.

### **Тема 14. Технология оформления выезда гостей из гостиницы**

Оформление выезда гостей из отеля. Проверка номеров после отъезда гостей. Возмещение ущерба гостиничному предприятию. Стандарт обслуживания гостей при выезде из отеля. Чек-листы.

### **Тема 15. Организация расчетов с гостями в СПиР**

Наличный и безналичный расчет. Оформление расчетных документов, прием денежных средств. Процедура оплаты номера и основных услуг. Процедура расчета с гостем за дополнительные услуги. Возврат средств за непредоставленные услуги. Стандарт для сотрудников СПиР.

### **Тема 16. IT-технологии в деятельности СПиР**

Автоматизация работы службы СПиР. CRM-системы для отелей. Взаимодействие с организациями по обслуживанию ПК. Привлечение компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга.

### **Тема 17. Требования к сотрудникам СПиР. Мотивация персонала СПиР**

Подбор сотрудников для СПиР. Квалификационные требования к сотрудникам СПиР. Должностные инструкции. Особенности заключения трудового договора. График работы сотрудников СПиР.

### **Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в СПиР**

Создание системы контроля качества обслуживания гостей в отеле. Проверка контроля знаний сотрудниками стандартов обслуживания. Аттестация: первичная, текущая, итоговая. Коучинг.

## **Содержание дисциплины « Основы обслуживания корпоративных клиентов в гостиничном деле»**

### **Тема 1. Понятие и основные отличия работы с корпоративными клиентами**

Понятие, участники и функции корпоративных продаж. Отличия работы на b2b и b2c рынках: цель покупки, «покупатель-потребитель», способ принятия решений, способ коммуникаций, процесс продажи.

### **Тема 2. Принципы построения работы с корпоративными клиентами**

Корпоративные системы B2B. Электронные торговые площадки. Виды торговли через Интернет. Точки интеграции онлайн-торговых систем. Виды торговых площадок B2B. Специализация торговых площадок B2B. Функциональные возможности торговых площадок.

### **Тема 3. Сегментация корпоративных клиентов**

Этапы сегментации: составление полного списка критериев сегментации, описание клиентов, описание клиентов ключевых игроков рынка, анализ различий и определение финальных критериев сегментирования, определение и описание сегментов, оценка размера и

потенциала сегментов, выбор целевых сегментов рынка.

#### **Тема 4. Привлечение корпоративных клиентов**

С чего начать поиск клиентов? Где искать информацию о потенциальном клиенте? Что делать дальше? С кем связываться в первую очередь? Восемь шагов, отделяющих вас от новых клиентов

#### **Тема 5. Модели продаж на b2b рынке**

«Лестница продаж», Система крупных (сложных) продаж (продажи по методу СПИН), Система конкурентных продаж (продажи по методу КЛИН). Продажа решений (продажи по методу 3x3).

#### **Тема 6. Выбор эффективной модели продаж на b2b рынке**

Работающая модель привлечения и удержания клиентов на B2B рынках. Этапы выбора эффективной модели продаж.

#### **Тема 7. Формирование досуга корпоративных клиентов в гостиничном предприятии**

Организация корпоративных банкетов, праздников и специальных мероприятий в гостиничном предприятии. Подходы к организации. Бюджет мероприятия.

#### **Тема 8. Методика возврата ушедших корпоративных клиентов**

Разработка критериев. Создание системы отчетности по потерянным клиентам. Составление и актуализация списка потерянных клиентов. Разработка стратегии возврата потерянных клиентов. Проведение мероприятий по возврату клиентов. Проведение профилактических мер по снижению оттока клиентов.

#### **Тема 9. Программа лояльности для корпоративных клиентов**

Актуальность проблемы формирования лояльности в сегменте b2b. Основные цели программ лояльности. Порядок разработки программы лояльности.

### **Содержание дисциплины « Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства»**

#### ***Раздел 1. Нормативно правовая база охраны труда на предприятиях услуг гостеприимства***

##### **Тема 1. Законодательство в области охраны труда**

Основные понятия в области охраны труда. Предмет, цели и задачи дисциплины. Межпредметные связи с другими дисциплинами. Роль знаний по охране труда в профессиональной деятельности. Состояние охраны труда в отрасли. Нормативно-правовая база охраны труда: понятие, назначение. Федеральные законы в области охраны труда: Конституция Российской Федерации, «Об основах охраны труда в Российской Федерации», Трудовой Кодекс РФ (гл. 33-36). Основные нормы, регламентируемые этими законами, сфера их применения. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение действующего законодательства в области охраны труда. Основные направления государственной политики в области охраны труда. Полномочия органов государственной власти России и субъектов РФ, а также местного самоуправления в области охраны труда. Государственные нормативные требования охраны труда (Трудовой Кодекс РФ, ст. 211). Система стандартов по технике безопасности: назначение, объекты. Межотраслевые правила по охране труда, назначение, содержание, порядок действия. Положение о системе сертификации работ по охране труда в организациях: назначение, содержание.

##### **Тема 2. Обеспечение охраны труда на предприятиях гостеприимства**

Обеспечение охраны труда: понятие, назначение. Государственное управление охраной труда. Государственный надзор и контроль за соблюдением законодательства об охране труда. Органы надзора и контроля за охраной труда. Федеральная инспекция труда: назначение, задачи, функции. Права государственных инспекторов труда. Государственные технические инспекции (Ростехнадзор, Государственная пожарная инспекция и др.), их назначение, функции и компетенция. Административный, общественный, личный контроль за охраной труда. Права и обязанности профсоюзов по вопросам охраны труда. Правовые акты, регулирующие взаимные обязательства сторон по условиям и охране труда (коллективный договор, соглашение по охране

труда). Ответственность за нарушение требований охраны труда: административная, дисциплинарная, уголовная.

### **Тема 3. Организация охраны труда на предприятиях**

Служба охраны труда на предприятии: назначение, основные задачи, права, функциональные обязанности. Основание для заключения договоров со специалистами или организациями, оказывающими услуги по охране труда. Комитеты (комиссии) по охране труда: состав, назначение. Особенности организации охраны труда в предприятиях сферы гостеприимства. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда. Соответствие производственных процессов и продукции требованиям охраны труда. Обязанности работника по соблюдению норм и правил по охране труда. Санитарно-бытовое и лечебно-профилактическое обслуживание работников. Обеспечение прав работников на охрану труда. Дополнительные гарантии охраны труда отдельным категориям работников. Обучение и профессиональная подготовка в области охраны труда. Виды инструктажей по охране труда (вводный, первичный, повторный, внеплановый, целевой), их характеристика, оформление документации. Финансирование мероприятий по улучшению условий и охраны труда.

### ***Раздел 2. Условия труда на предприятиях услуг гостеприимства***

#### **Тема 4. Основные понятия условий труда. Опасные и вредные производственные факторы**

Нормативные документы, регламентирующие требования к условиям труда на предприятиях услуг гостеприимства. Факторы, влияющие на условия труда, их виды. Основные метеорологические параметры (производственный микроклимат) и их влияние на организм человека. Санитарные нормы условий труда. Мероприятия по поддержанию установленных норм. Вредные производственные факторы: понятие, классификация. Краткая характеристика отдельных видов вредных производственных факторов (шум, вибрация, тепловое излучение, электромагнитные поля и т.д.), их воздействие на человека. Допустимые параметры опасных и вредных производственных факторов, свойственных производственным процессам в гостиницах и туристических комплексах. Понятие о ПДУ (предельно- допустимых уровнях) вредных факторов. Способы и средства защиты от вредных производственных факторов. Межотраслевые правила по охране труда гостиницах и туристических комплексах. Требования к устройству и содержанию территории и помещений предприятия, к технологическим процессам, размещению оборудования, организации рабочих мест, инвентарю, посуде, приспособлениям. Требования и нормы, установленные Межотраслевыми правилами по охране труда и другими нормативными актами к микроклимату помещений (отоплению, вентиляции, водоснабжению, канализации и освещению).

#### **Тема 5. Производственный травматизм и профессиональные заболевания**

Производственный травматизм и профессиональные заболевания: понятие, причины и их анализ. Травмоопасные производственные факторы в предприятиях гостеприимства. Изучение травматизма: методы, документальное оформление, отчетность. Первая помощь при механических травмах (переломах, вывихах, ушибах и т.д.), при поражениях и др. Основные мероприятия по предупреждению травматизма и профессиональных заболеваний.

Несчастные случаи на производстве: понятие, классификация. Доврачебная помощь пострадавшим от несчастного случая. Порядок расследования и документального оформления и учета несчастных случаев в организациях. Порядок возмещения работодателем вреда, причиненного здоровью работника в связи с несчастным случаем.

### ***Раздел 3. Электробезопасность и пожарная безопасность***

#### **Тема 6. Электробезопасность**

Электробезопасность: понятие, последствия поражения человека электрическим током. Условия возникновения электротравм, их классификация. Факторы, влияющие на тяжесть электротравм (параметры тока, время воздействия, особенности состояния организма). Технические и организационные мероприятия по обеспечению электробезопасности на предприятиях гостиничного сервиса. Классификация условий работ по степени электробезопасности. Опасные узлы и зоны машин. Требования электробезопасности, предъявляемые к технологическому оборудованию. Защита от поражения электрическим током.

Технические способы защиты (защитное заземление и зануление, защитное отключение, изоляция и ограждение токоведущих частей), понятие, назначение. Индивидуальные и коллективные средства защиты от поражения электрическим током, их виды, назначение, сроки проверки, правила эксплуатации и хранения. Статическое электричество: понятие, способы защиты от его воздействия. Технические и организационные мероприятия по обеспечению электробезопасности на предприятиях гостиничного сервиса.

#### **Тема 7. Пожарная безопасность**

Пожарная безопасность: понятие, последствия ее несоблюдения. Правовая база: ФЗ «О пожарной безопасности», стандарты ССБТ, правила и инструкции по пожарной безопасности. Организация пожарной охраны в предприятиях общественного питания. Пожарная безопасность зданий и сооружений (СНиП 21-01-97). Правила пожарной безопасности в РФ (ППБ 7 (48) - 2005). Обязанности и ответственность должностных лиц за обеспечение пожарной безопасности в предприятиях. Государственная служба пожарной безопасности: назначение, структура, область компетенции. Противопожарный инструктаж: понятие, назначение, виды, порядок, сроки проведения и документальное оформление. Противопожарный режим содержания территории предприятия общественного питания, его помещений и оборудования. Действия администрации и персонала предприятия общественного питания при возникновении пожаров. Эвакуация людей из помещений, охваченных пожаром. Факторы пожарной опасности предприятий общественного питания. Основные причины возникновения пожаров в предприятиях, способы предупреждения и тушения пожаров. Средства тушения пожара: назначение, виды. Огнетушители; назначение, типы, устройство, принцип действия, правила хранения и применения. Пожарный инвентарь: понятие, виды. Противопожарное водоснабжение, его виды, особенности устройства и применения. Средства предупреждения пожаров. Пожарная сигнализация и связь, их типы, назначение. Установка этих средств в гостиницах и туристических комплексах, способы оповещения. Организация эвакуации людей при пожаре на предприятии услуг гостеприимства.

#### **Тема 8. Требования безопасности к производственному оборудованию**

Нормативная база, регламентирующая требования к безопасности: стандарты ССБТ, правила и инструкции по технике безопасности. Общие требования безопасности, предъявляемые к торгово-технологическому оборудованию (к материалам, конструкции, эксплуатации, элементам защиты, монтажу и т.д.). Опасные зоны технологического оборудования: понятие. Средства индивидуальной и коллективной защиты и уведомления. Специфические требования безопасности при эксплуатации различных типов технологического оборудования.

### **Содержание дисциплины «Поведение потребителей»**

#### **Тема 1. Поведение потребителей и маркетинг.**

История изучения потребительского поведения. Предмет курса и методология изучения потребительского поведения. Постмодернизм как научная парадигма современных подходов к поведению потребителей. Стратегия маркетинга и поведение потребителей. Особенности организации, ориентированной на потребителя. Потребители и рынок. Основные направления и методы исследований потребительского поведения. Сегментирование рынка и удовлетворение потребностей.

#### **Тема 2. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей.**

Факторы внешнего влияния на поведение потребителей: демографические, экономические, природные, научно-технические, политические культурные и др. Культура общества как основной фактор макровлияния на потребительское поведение. Структура культуры: ценность; нормы (идеалы, право, мораль, обычаи, религия, мода), язык, санкции. Функционирование культуры. Межкультурные различия в поведении потребителей. Социальное пространство потребителя. Статусная позиция. Статусная роль. Роли инициатора, решателя, покупателя, пользователя. Концепция социального класса. Социальная стратификация общества и ее влияние на поведение потребителей. Слоевая субкультура. Группы и их типы. Семья и домохозяйство в процессе потребления. Домохозяйство и его типы. Жизненный цикл домохозяйства (семьи). Решение домохозяйства о покупке: распределение ролей. Потребительская социализация.

### **Тема 3. Внутренние факторы поведения потребителей.**

Обработка информации потребителем. Характеристика психологических процессов, необходимых для обработки информации: восприятие, внимание, понимание, память. Сенсорная память, кратковременная память, долговременная память. Обучение потребителю поведению. Методы обучения: познавательное обучение, классическое обусловливание. Основные характеристики обучения. Стратегия позиционирования продукта. Личность потребителя. Основные теоретические подходы к изучению личности: психоаналитическая теория, социальная теория, теория черт, теория Я-концепции. Образ жизни. Стил жизни. Концепция «стиля жизни». П. Бурдьё: габитус, социальное пространство, вкусы, практики, экономический и культурный капитал. Типологии стилей жизни. Стил потребления. Психография. Методика VALS. Мотивация и восприятие. Ресурсы потребителей: экономические временные, познавательные.

### **Тема 4. Модели поведения потребителей.**

Основные модели поведения потребителей: рациональная, инертная, эмоциональная.

Экономическая модель поведения потребителей. Эволюция взглядов на потребление в основных экономических теориях. Аксиомы и основные понятия микроэкономического анализа потребительского поведения. Оптимум и бюджетные ограничения потребителя. Правило максимизации полезности. Спрос на различные виды товаров. Цена и спрос. Ограниченность модели потребления в экономической теории. Понятие функции потребления. Мотив сбережений. Обзор моделей функции потребления: теории абсолютного дохода, относительного дохода, перманентного дохода, жизненного цикла, рациональных ожиданий, портфельного выбора и др. Эффект присоединения к большинству, эффект сноба, эффект Веблена в теории покупательского спроса. Потребление в неинституциональной теории. Модель потребления в условиях дефицита. Товарный фетишизм. Недостаточность экономического подхода к моделированию потребления. Психологические и философские подходы к анализу потребления. Традиционное и спорадическое действие потребителя. Иррациональное поведение. Механизмы иррационального поведения: подражание, заражение, внушение. Толпа и публика. Паника. Шоппинг-наркомания. Этика потребления. Традиционное и современное потребление. Сакральное, ритуальное и вынужденное потребление. Гендерные модели потребления. Национальные особенности потребления. Глобализация и массовое потребление.

### **Тема 5. Процесс принятия потребителями решения о покупке.**

Потребление и покупка. Модели процесса принятия решений: осознание потребностей, информационный поиск, оценка вариантов, акт покупки, потребление. Оценка альтернатив после покупки, освобождение. Типы процессов принятия решений. Предпочтительная оценка и выбор альтернатив и оценочных критериев. Формирование набора вариантов. Правила решений. Покупочные намерения и типы покупок. Выбор источника и предмета покупок. Процессы после покупки. Послепокупочный диссонанс, потребление, избавление, оценка покупки. Моделирование покупательского поведения индивидуального потребителя. Влияние на потребительское поведение различий в доходах, семейных ролей, гендерных аспектов, ценностей и образа жизни. Этапы потребительского восприятия товара-новинки.

### **Тема 6. Организационное покупательское поведение. Консьюмеризм.**

Понятие делового рынка. Участники и особенности спроса на деловых рынках. Специфика поведения организаций-потребителей. Модель организационного покупательского поведения. Факторы организационного стиля. Сущность и происхождение консьюмеризма. История консьюмеризма. Глобальная перспектива консьюмеризма. Консьюмеризм и экология. Союзы потребителей. Влияние консьюмеризма на товаропроизводителей. Основные права потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Защита прав потребителя при выполнении работ (оказании услуг). Государственная и общественная защита прав потребителя.

## **Содержание дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности»**

### **Тема 1. Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности**

Концепция гостиничного предприятия. Сущность и этапы проектирования. Техническое задание как исходный документ на проектирование строительного объекта. Особенности и

виды гостиничного продукта, его составные элементы.

### **Тема 2. Стратегическое проектирование гостиничной деятельности**

Понятие стратегического проектирования гостиничной деятельности. Маркетинговые исследования как первоначальный этап проектирования. Проектирование гостиничного продукта и инновации.

### **Тема 3. Современные архитектурные концепции гостиничных зданий**

Формы здания гостиницы. Жилой комплекс. Конструкция гостиничного здания. Месторасположение гостиниц.

### **Тема 4. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий**

Основные понятия проектирования. Состав предпроектных работ. Виды проектов. Принципы проектирования.

### **Тема 5. Общие проектные требования и типология строительных решений**

Основные принципы, принимаемые во внимание при проектировании и сооружении здания гостиницы. Система гостиничных стандартов. Государственные стандарты, строительные нормы и правила.

### **Тема 6. Требования к зданиям гостиничных предприятий**

Принципы проектирования. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.

### **Тема 7. Объемно-планировочное решение гостиниц**

Объемно-планировочное решение зданий гостиниц. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы. Виды объемно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей. Требования к объемно-планировочным решениям. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная

### **Тема 8. Особенности проектирования участка гостиничного предприятия**

Генеральный план участка, предназначенного под строительство. Зонирование участка гостиничного предприятия. Централизованная система застройки. Блочная система застройки. Павильонная система застройки. Смешанная система застройки.

### **Тема 9. Конструктивные элементы зданий гостиниц**

Конструктивные элементы зданий гостиниц: фундамент, стены, перекрытия, крыши, полы, окна, двери, балконы, лоджии, эркеры, лестницы. Назначения, характеристики, классификация. Несущие, ограждающие, совмещающие элементы. Привязка конструктивных элементов зданий к разбивочным осям. Единая модульная система в строительстве.

### **Тема 10. Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия**

Функциональные группы помещений гостиничного предприятия. Виды гостиничных помещений и их назначение. Требования к взаимосвязи помещений: обеспечение поточности технологического процесса, минимальной протяженности технологических, транспортных и людских потоков, соблюдение правил охраны труда и санитарно-гигиенических норм и правил.

### **Тема 11. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения**

Состав помещений приемно-вестибюльной группы, общественного питания, бытового обслуживания, развлекательного назначения, бизнес-центров, SPA-центров, спортивно-оздоровительного обслуживания, служебно-бытовых, административных и технических помещений. Требования к размещению. Внутренние, входные и выходные потоки.

### **Тема 12. Планировочная организация жилого этажа гостиничного предприятия**

Варианты схем этажей жилой части гостиницы. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице. Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей.

### **Тема 13. Планировочная организация номера гостиницы**

Взаиморасположение составляющих номера. Количество составляющих номера. Приемы взаимосвязи номера и санузла.

### **Тема 14. Ключевые экономические показатели проектирования гостиничной деятельности.**

Система бюджетирования при проектировании гостиничной деятельности. Статьи бюджетирования. Показатели инвестирования при проектировании средства размещения. Методы оценки средств размещения: затратный, капитальных доходов, сравнительных продаж. Ключевые показатели гостиничной деятельности.

## **Содержание дисциплины «Управление проектом»**

### **Тема 1. История развития метода управления проектами и его концепция**

История развития метода управления проектами и его концепция. Предпосылки перехода к управлению проектами. Эволюция развития методов управления проектами в России и за рубежом. Роль управления проектами в современном мире.

### **Тема 2. Основы управления**

Понятие о жизненном цикле проекта. Фазы (этапы проекта). Длительность жизненного цикла проекта. Структура проекта. Изучение объектов и субъектов в управлении проектах, а также их взаимодействия в процессе реализации проекта. Методы руководства и руководящие меры по обеспечению выполнения проекта. Процессы инициации; процессы планирования; процессы исполнения; процессы анализа; процессы управления; процессы завершения.

### **Тема 3. Разработка концепции проекта**

Разработка концепции проекта. Стратегическое видение и замысел проекта. Миссия проекта. Проработка целей и задач проекта. Дерево целей. Предварительный анализ осуществимости и жизнеспособности проекта. Дерево проблем. Предынвестиционная фаза проекта. Оценка жизнеспособности проекта. Устав проекта. Констатация предварительного содержания проекта.

### **Тема 4. Методы оценки эффективности проекта**

Категории и виды эффективности. Схема оценки и критерии эффективности проекта. Показатели эффективности проекта.

### **Тема 5. Планирование проекта**

План проекта. Цели, назначение и виды планов. Планирование содержания проекта. Структурная декомпозиция проекта. Схема распределения ответственности. Управление предметной областью проекта.

### **Тема 6. Структуризация проекта**

Дерево целей, работ, ресурсов, стоимости, участников, матрица ответственности. Оптимальный уровень детализации.

### **Тема 7. Разработка проектно-сметной документации**

Состав и порядок разработки проектно-сметной документации (ПСД). Организация офиса проекта. Экспертиза проекта. Порядок проведения экспертизы.

### **Тема 8. Материально-техническая подготовка проекта**

Материально-техническая подготовка проекта. Закупки и поставки. Структура задач материально-технической подготовки (МТП). Органы материально-технического обеспечения. Подрядные торги и контракты.

### **Тема 9. Управление временем проекта**

Определение операций, их последовательности и взаимосвязи. Разработка расписания проекта. Календарное и сетевое планирование проекта. Технические приемы организации сети: PERT-схема и СРМ-схема. Подсчет времени на каждое действие. Преимущества и недостатки GANNT-схемы.

### **Тема 10. Расчет расписания проекта**

Корректировка сетевого графика. Расчет расписания проекта методом матричного алгоритма. Управление расписанием проекта.



### **Тема 11. Управление стоимостью**

Основные принципы управления стоимостью проекта. Оценка стоимости проекта. Бюджетирование проекта. Методы оценки и контроля стоимости проекта. Формирование сметы затрат по проекту. Финансовый план и управление денежными потоками. Ответность по затратам. Управление проектными рисками.

### **Тема 12. Управление проектной командой**

Функции участников проекта. Руководство, лидерство. Создание проектной команды. Основные характеристики команды проекта. Принципы и методы формирования команд. Организация эффективной деятельности команды. Управление персоналом команды. Психологические аспекты управления персоналом. Мотивация и стимулирование персонала. Конфликты проекта.

### **Тема 13. Контроль и регулирование проекта**

Управление работами по проекту: структура и объемы работ, взаимосвязь объемов, продолжительности и стоимости работ. Планирование и контроль закупок и поставок ресурсов. Управление запасами. Логистика проекта. Управление изменениями как элемент управления интеграцией проекта. Контроль и регулирование. Менеджмент качества проекта. Цель и назначение контроля. Методы контроля. Традиционный метод и метод освоенного объема. Оценка состояния работ и прогнозирование изменений. Технология управления изменениями.

### **Тема 14. Управление коммуникациями и завершением проекта**

Ответность об исполнении. Управление приемкой-сдачей объекта. Закрытие проекта. Завершение проекта. Аудит проекта.

## **Содержание дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства»**

### **Тема 1. Общение как социально-психологический процесс**

Характеристика и содержание общения. Коммуникативная сторона общения. Знаки и знаковые системы как средства коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Особенности понимания в процессе общения. Принципы эффективного общения. Обратная связь как компонент коммуникативного процесса. Условия эффективной обратной связи. Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. Проблема адекватности межличностного познания. Основные социально-перцептивные механизмы.

### **Тема 2. Структура делового общения.**

Общая характеристика вербальных средств. Язык, речь, виды речи. Особенности вербального общения. Значение и смысл сообщения. Виды невербальных средств общения: оптико-кинестетические, пара- и экстралингвистические, тактильные, визуальные, ольфакторные, проксемические. Социокультурные особенности невербальных средств общения. Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникации.

### **Тема 3. Детерминанты профессионального и делового общения**

Гендерные, этнические, возрастные и характерологические особенности как детерминанты делового общения. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов в ходе делового общения: мотивационно-потребностная, волевая, познавательная сферы личности. Сущность интеракции. Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. Стратегии взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Понятие и виды психологической совместимости. Теория транзактного анализа Э. Берна.

### **Тема 4. Основные формы делового общения**

Деловые переговоры: определение, виды. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Деловая беседа. Классификация вопросов. Основные виды и правила формирования ответов. Аргументация и контраргументация. Психологические методы воздействия на партнера. Манипуляция в деловом общении. Способы манипуляции и

противодействия. Публичное выступление.

#### **Тема 5. Деловое общение как функция управления организацией**

Место и роль делового общения в функциональной системе управленческой деятельности в организации. Инструментальная, коммуникативная и игровая мотивация. Типология лидеров. Формирования имиджа лидера. Модели поведения лидеров. Организационное лидерство. Ситуационная теория стилей руководства. Характеристика внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Формирование коммуникаций внутри компании. Средства внутриорганизационных коммуникаций. Корпоративный кодекс. Информационные технологии в деловых коммуникациях. Тайм-менеджмент.

#### **Тема 6. Коммуникативные барьеры. Деловое общение в условиях искажения информации.**

Сущность, значение коммуникативных барьеров. Наиболее значимые факторы, влияющие на возникновение барьеров общения (окружающая среда, технические, личностные). Причины возникновения. Классификация видов искажения информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе делового общения. Принципы эффективного выявления неистинной информации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический, психологический, социально-психологический уровень.

#### **Тема 7. Механизм возникновения конфликта, его динамика и структура. Типология конфликтов**

Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта. Понятия: конфликтогены, конфликтная ситуация, инцидент. Динамика конфликта, ее основные формы. Объективные и субъективные факторы в конфликте. Процесс развития конфликта. Стадии конфликта: предконфликтная, инцидент, эскалация, кульминация, завершение. Постконфликтная ситуация, ее характеристика и особенности. Структурные элементы конфликта. Типология конфликтов.

#### **Тема 8. Коммуникации в конфликтных ситуациях**

Агрессия. Агрессивное поведение. Сущность и виды конфликтов. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликта. Анализ конфликтов. Управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Спор, его цели и подходы

#### **Тема 9. Приемы саморегуляции поведения в процессе делового общения**

Целеполагание как основа любой деятельности. Цель как критерий принятия решения. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности. Психологическая характеристика стресса. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Управление эмоциями.

### **Содержание дисциплины «Стандартизация, сертификация и контроль качества в сфере гостеприимства»**

#### **Тема 1. Понятие стандартизации. Основные цели и принципы стандартизации**

Общие понятия о стандартизации. Установление требований к техническому уровню и качеству продукции и услуг. Применение стандартов гостинице - общие принципы.

#### **Тема 2. Понятие и основные принципы технического регулирования**

Правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования. Основные принципы технического регулирования в России.

#### **Тема 3. Структура национальной системы стандартизации**

Организация и разработка национальных стандартов, согласование, организация экспертизы национальных стандартов, в том числе представленных субъектами хозяйственной деятельности. Структура технического комитета по стандартизации.

#### **Тема 4. Виды стандартов. Пользователи стандарта**

Обязательные требования к качеству продукции, работ и услуг, обеспечивающие безопасность для жизни, здоровья и имущества человека, охрану окружающей среды, обязательные требования техники безопасности и производственной санитарии. Обязательные требования по совместимости и взаимозаменяемости продукции. Обязательные методы контроля (измерения, испытания, анализа).

#### **Тема 5. Основные международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, МСЭ, ЕОК)**

Международная организация по стандартизации (ИСО), Международная электротехническая комиссия (МЭК) и Международный союз электросвязи (МСЭ). Структура и руководящие органы. Генеральная ассамблея. Совет ИСО.

#### **Тема 6. Основные региональные организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ)**

Общеввропейские организации по стандартизации (СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ). Межскандинавская организация по стандартизации (ИНСТА). Международная ассоциация стран Юго-Восточной Азии (АСЕАН). Панамериканский комитет стандартов (КОПАНТ). Стандартизация в Содружестве Независимых Государств (СНГ). Европейский комитет по стандартизации (СЕН).

#### **Тема 7. Формы оценки качества гостиничных услуг**

Выбор типологии элементов обслуживания определяет конструкцию соответствующей этой типологии модели восприятия и оценки гостем качества получаемого обслуживания. Наличие такой модели дает возможность прогнозировать оценку качества вновь создаваемых продуктов гостеприимства, попарно сопоставлять оценки качества обслуживания различными заинтересованными сторонами, например, гостем и персоналом, гостем и руководством, руководством и персоналом. Тем самым осуществляется оценка близости функций качества заинтересованных сторон.

#### **Тема 8. Методы оценки качества гостиничных услуг.**

Метод экспертных оценок, который предполагает обращение к команде экспертов – людей, наиболее компетентных по исследуемым вопросам. При проведении такого исследования отобранные эксперты, пользующиеся доверием, заполняют исследовательское письмо. Необходимо отметить, что обращение к экспертам для определения уровня качества обслуживания является абсолютной нормой для зарубежных гостиниц. Например, в международных гостиничных корпорациях существуют так называемые контролеры качественного обслуживания, которые, вооружившись листами контроля, оценивают данный гостиничный комплекс с точки зрения профессионала.

#### **Тема 9. Стандарты гостиничного предприятия: основные понятия**

Понятие стандарта и виды стандартов. Значение стандартов для предприятий сферы гостеприимства.

#### **Тема 10. Безопасность гостиничного продукта. Основные положения**

Функции службы безопасности в гостинице. Принципы осуществления видеонаблюдения в гостинице. Правила противопожарного режима. Паспорт безопасности гостиниц и иных средств размещения. Мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц. Порядок информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта на территории гостиницы.

#### **Тема 11. Национальные стандарты гостиничной индустрии**

Действующий комплекс национальных стандартов, определяющих систему стандартизации РФ. Соблюдение требований этих стандартов. Повышение качества услуг средств размещения.

#### **Тема 12. Система подтверждения соответствия в гостиничном предприятии**

Требования конкретной нормативной документации. Схемы, применяемые при сертификации. Процедура подтверждения соответствия. Организационно-методические документы по сертификации.

### **Тема 13. Оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.**

Оценка качества услуги (предмета, процесса оказания услуги): количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям. Эффективная система оценки.

### **Тема 14. Контроль качества и безопасности и обслуживания в гостинице**

Эффективная система контроля качества и безопасности в гостиничном предприятии. Преимущества комплексных систем безопасности. Оценка экспертов.

### **Тема 15. Оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы**

Американская модель гостиничной интернационализации. Международное объединение «The Leading Hotels of the World».

### **Тема 16. Стандарты и контроль за их выполнением на предприятиях питания гостиницы**

Технология внедрения стандартов на предприятиях питания гостиницы. Информирование персонала. Создание рабочих групп по разработке стандартов. Апробация утвержденных стандартов. Организация контроля.

### **Тема 17. Достоверность и полнота информации об услугах в гостиничном предприятии**

Основная услуга гостиничного предприятия и способы ее продвижения. Система мер позволяющая донести информацию до потребителя дополнительных гостиничных услуг.

### **Тема 18. Ответственность исполнителей за качество услуг гостиничного предприятия**

Закон о защите прав потребителей. Права и защита прав потребителей гостиничных услуг. Федеральный государственный надзор в области прав потребителей в сфере гостеприимства.

## **Содержание дисциплины «Техническая эксплуатация гостиничного предприятия»**

### **Тема 1. Инженерно-техническая служба гостиницы**

Цель, задачи инженерно-технической службы гостиницы. Структура инженерно-технической службы. Виды и особенности ремонтов и осмотров в гостинице.

### **Тема 2. Теплоснабжение гостиниц**

Система отопления гостиниц. Центральная система водяного отопления. Система панельно-лучистого отопления. Система воздушного отопления. Электрическое отопление. Эксплуатация систем отопления

### **Тема 3. Система водоснабжения**

Внутренний водопровод. Противопожарный водопровод. Система горячего водоснабжения. Эксплуатация систем водоснабжения.

### **Тема 4. Система канализации**

Бытовая канализация. Ливневая канализация (водостоки). Производственная канализация. Техническая эксплуатация системы канализации

### **Тема 5. Система вентиляции и кондиционирования воздуха**

Естественная вентиляция. Механическая вентиляция: вытяжная, приточная. Промышленные, бытовые и полупромышленные системы кондиционирования. Сплит-системы. Централизованная система пылеудаления. Эксплуатация систем вентиляции и кондиционирования воздуха.

### **Тема 6. Электрическое оснащение**

Внутренняя электрическая сеть. Электрическое освещение: рабочее, аварийное. Эксплуатация осветительных сетей и светильников. Эксплуатация электросетей и электрооборудования.

### **Тема 7. Лифтовое оборудование гостиниц**

Пассажи́рские грузо́пассажи́рские и грузо́вые ли́фты. Правила эксплуатации лифтов.

### **Тема 8. Система удаления мусора, уборочные машины и механизмы**

Мусоропровод. Уборочные машины и механизмы: пылесосы, поломоечные машины,

подметальные машины. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов. Оборудование прачечных.

#### **Тема 9. Комплексная система обеспечения безопасности**

Система охранной сигнализации. Система контроля доступа. Электронный замок. Мини-бар. Система пожарной сигнализации.

#### **Тема 10. Телекоммуникационные системы гостиниц: телефонная и радиосеть**

Интегрированная информационная система коммуникаций. Структурированная кабельная сеть. Телефонная сеть гостиницы. Радиотелефонная сеть. Локальная компьютерная сеть.

#### **Тема 11. Особенности эксплуатации материально-технической базы предприятия питания при гостинице**

Материально-техническая база предприятия питания при гостинице. Обеспечение безопасности для гостей и сотрудников на предприятии питания.

#### **Тема 12. Квалификационные требования к инженерно-техническому персоналу гостиниц**

Сотрудники ИТС. Требования к уровню образования, стажу работы сотрудников инженерно-технической службы гостиницы. Проверка компетентности данных сотрудников. Подтверждение квалификации.

### **Содержание дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»**

#### **Тема 1. Индустрия гостеприимства и ее место в туристической индустрии**

Туристическая индустрия: понятие, структура, характеристика. Индустрия гостеприимства: предприятия и особенности организации их деятельности. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире и РФ. Проблемы гостиничного бизнеса в РФ.

#### **Тема 2. Гостиничная услуга: понятие, структура, специфика**

Структура гостиничной услуги. Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, непостоянство качества, сезонность, неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на гостиничную услугу.

#### **Тема 3. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения**

Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение. Международная и российская система классификации. Типы гостиничных предприятий.

#### **Тема 4. Особенности и структура гостиничного продукта**

Гостиничный продукт и его основные элементы. Классификация гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта: основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Особенности и свойства гостиничного продукта. Составляющие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя.

#### **Тема 5. Технологии гостиничной деятельности: понятие, виды**

Виды гостиничных технологий: производственные и социальные. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.

#### **Тема 6. Технологический цикл обслуживания гостей**

Этапы гостевого цикла: бронирование номера, въезд, проживание, выезд. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.

#### **Тема 7. Службы гостиничного предприятия и их функции**

Службы предоставления основных и дополнительных услуг. Служба обслуживания номерного фонда: служба бронирования, служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба. Служба организации

питания в гостинице. Сервисная служба. Анимационная служба.

#### **Тема 8. Технология бронирования номеров и мест в гостинице**

Типы бронирования. Источник заявки на бронирование. Internet-системы бронирования. Определение номеров для бронирования. Регистрация заказа. Подтверждение бронирования. Составление отчета по бронированию. Лист ожидания. Аннуляция бронирования.

#### **Тема 9. Технология работы СПиР в гостинице**

Сущность и место СПиР в гостинице, организационная структура СПиР, требования к персоналу службы, график работы. Должностные инструкции, стандарты обслуживания. Взаимосвязь с другими службами.

#### **Тема 10. Технология приема и размещения гостей в гостинице**

Встреча гостей. Проверка брони. Порядок регистрации, анкета, оформление и хранение регистрационных документов в гостиницах. Конфиденциальность информации. Оплата, вручение карты гостя, ключа и сопровождение до номера.

#### **Тема 11. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице**

Бронирование мест для группы. Регистрация групп. Оплата. Тарифы и скидки для туристских групп. Договорные отношения между туроператором, турагентом и гостиничным предприятием.

#### **Тема 12. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы**

VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Заезд VIP-клиентов. Питание VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами.

#### **Тема 13. Технология работы с иностранными гостями в гостинице**

Специфика работы с иностранными гостями. Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

#### **Тема 14. Технология работы ночных аудиторов в гостинице**

Процедура ночного аудита. Квалификационные требования, личностные характеристики и качества ночного портье. Автоматизация ночного аудита.

#### **Тема 15. Технология работы службы обслуживания номерного фонда**

Сущность и место службы, функции. Организационная структура службы хозяйственного обеспечения. Должностные инструкции, стандарты, ведение учета и контроля выполнения. Взаимосвязь с другими службами.

#### **Тема 16. Технология работы службы безопасности в гостинице**

Процедуры реагирования на чрезвычайные происшествия. Повседневная безопасность гостевых комнат. Контроль ключей. Предотвращение краж. Контроль доступа в здание гостиницы.

**Тема 17. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице** Сущность и место инженерно-технической службы в гостинице, функции. Организационная структура инженерно-технической службы, требования к персоналу. Взаимосвязь с другими службами.

#### **Тема 18. Технология оформления выезда гостей из гостиницы**

Процедура расчета с гостем за дополнительные услуги. Возврат средств за непредоставленные услуги. Оформление расчетных документов. Проверка номеров после отъезда гостей. Возмещение ущерба гостиничному предприятию.

#### **Тема 19. Технология работы службы питания в гостинице**

Сущность и место службы питания в гостинице. Организационная структура службы питания. Взаимосвязь с другими службами.

**Тема 20. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице. Технология обслуживания корпоративных клиентов**

Прием заявок. Организация банкетов: персонал, меню, оформление. Организация конференций: персонал, кофе-брейк, оборудование. Особенности организации МІСЕ-мероприятий в гостинице. Формирование МІСЕ-пакетов.

#### **Тема 21. Технология работы службы Room-service гостиницы. Отдел кейтеринга**

Сущность и место службы Room-service в гостинице. Организационная структура службы Room-service. Взаимосвязь с другими службами. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы. Прием заказов. Организация мероприятий по обслуживанию клиентов. Привлечение сторонних организаций.

#### **Тема 22. Технология работы СПА-комплекса в гостинице**

Виды услуг СПА-центра. Требования к организации и персоналу службы: квалификационные, медицинские. Взаимосвязь с другими службами. Программы лояльности для клиентов гостиницы. Формирование пакетов на проживание и услуги СПА-центра.

#### **Тема 23. Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице**

Служба анимации. Виды анимационного обслуживания в гостинице. Структура службы. Планирование анимационных мероприятий в гостиничном предприятии. Консьержи. Организация экскурсий. Заказ билетов (театр, кино и т.д.).

#### **Тема 24. Организация бытового обслуживания в гостинице**

Технология организации услуг прачечной и химчистки в гостиничном предприятии. Прием заказов на бытовое обслуживание. Технология обработки и выполнения заказов. Предоставление услуг по договорам аутсорсинга.

#### **Тема 25. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице**

Организация трансфера для гостей. Аренда автомобиля. Транспортное сопровождение туристов. Взаимодействие гостиничного предприятия с транспортными компаниями. Заказ ж/д и авиабилетов. Групповые тарифы.

#### **Тема 26. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.**

Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей. Карты лояльности для постоянных клиентов. Участие гостиничного предприятия в совместных программах лояльности с предприятиями туристической индустрии.

#### **Тема 27. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице**

Стандарты и обучение персонала работе с жалобами клиентов. Методы урегулирования жалоб. Качество работы с жалобами клиентов. Возмещение порчи имущества гостиницы.

### **«Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства»**

#### **Тема 1. Основные понятия и элементы рынка гостиничных услуг. Цели, направления и методы анализа рынка гостиничных услуг**

Рынок гостиничных услуг: определения, особенности. Конкуренция, спрос, рыночное предложение, равновесная рыночная цена, ценообразование, сегментация рынка. Закон спроса и предложения. Спрос на гостиничные услуги, закон спроса, предложение гостиничных услуг, закон предложения, цена. Специфика анализа рынка гостиничных услуг. Основные методы анализа рынка гостиничных услуг. Прогнозирование спроса и его этапы. Методы разработки сценариев. Определение емкости и доли рынка. Зависимость между долей рынка и прибылью организации. Результаты исследования.

#### **Тема 2. Сегментация рынка гостиничных продуктов и услуг. Выбор целевого рынка и стратегии охвата рынка. Анализ потребителей гостиничных услуг**

Особенности современного подхода к сегментации рынка. Критерии сегментации рынка гостиничных услуг. Целевой рынок и выбор маркетинговой стратегии охвата рынка: стратегия недифференцированного маркетинга, дифференцированная стратегия маркетинга. Анализ покупательской ценности гостиничного продукта. Анализ мотивации потребителей гостиничных услуг. Анализ удовлетворенности потребителей оказанными гостиничными услугами. Выявление неудовлетворенных потребностей клиентов. Отношение потребителей к гостиничному продукту и гостиничным предприятиям. Факторы, оказывающие влияние на потребителей гостиничных услуг. Процесс принятия решения потребителем о приобретении гостиничных услуг.

#### **Тема 3. Методы анализа отраслевой конкуренции в сфере гостеприимства.**

## **Гостиничный продукт и его специфика**

Общий подход к анализу конкурентов. Ключевые факторы успеха отрасли. Модель М.Портера для анализа отрасли. Анализ стратегических групп конкурентов. Карта позиционирования стратегических групп конкурентов. Гостиничный продукт и его основные элементы. Классификация гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта: основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Особенности и свойства гостиничного продукта. Составляющие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя.

### **Тема 4. Стратегии разработки новых гостиничных продуктов. Позиционирование гостиничных продуктов и услуг**

Имитация отдельного нового продукта (новизна для конкретного предприятия, но не для рынка в целом). Модернизация действующего продукта, улучшение его качественных характеристик. Разработка уникального продукта. Расширение продуктового ассортимента в сфере гостеприимства: расширение вниз, вверх, в обоих направлениях. Позиционирование: определение, цель. Этапы позиционирования: определение возможных конкурентных преимуществ, составление перечня гостиничных продуктов с конкурентными преимуществами, выбор оптимального набора конкурентных преимуществ, разработка программы продвижения выбранной позиции продукта на целевой рынок.

### **Тема 5. Каналы сбыта гостиничных услуг. Современные технологии продаж в гостиничном бизнесе**

Каналы продвижения и сбыта услуг гостиничного предприятия: прямой, косвенный, комбинированный. Основные каналы продвижения и сбыта: центр бронирования отеля, глобальные системы бронирования, Интернет, сайт отеля, туроператоры, турагентства. Прямые и агентские продажи. Разработка сбытовой стратегии гостиничного предприятия. Стимулирование продаж гостиничных продуктов. Служба бронирования, СПиР: личные продажи. Современные технологии: Up-sell, cross-sell, up-grate. Чек-листы и листы ожидания при бронировании. Котлер: 5 основных этапов продаж гостиничных услуг при личных продажах.

### **Тема 6. Прямые и агентские продажи. Стимулирование продаж гостиничных продуктов**

Прямые продажи: прямое размещение, отдел бронирования, call-center, офис продаж, сайт гостиничного предприятия, онлайн-бронирование. Гостиничные сети, CRS, PMS. Агентские продажи: туроператоры, турагенты, туристские клубы, ассоциации, курортные агентства, авиакомпании, транспортные организации. Информационные порталы гостиничных услуг. Агентское соглашение. Стимулирование продаж: поиск групп потенциальных потребителей, обеспечение соответствия гостиничных продуктов по цене, качеству, ценности, наличию новаций, привлечение новых и удержание индивидуальных и корпоративных потребителей, оптимальный выбор каналов распределения, использование пакетных предложений, использование средств продвижения. Направления: внутрифирменное, посреднической сети, потребителей.

### **Тема 7. Применение инструментов интернет-продвижения и продаж в сфере гостеприимства. Реклама в индустрии гостеприимства – роль, значение и виды.**

Онлайн-бронирование, CRS (Центральная система бронирования сети), GDS (глобальные системы бронирования), IDS (альтернативные системы бронирования). 3 уровня каналов интернет-бронирования: дублирование информации, использование внутренней базы, совместное использование информации. Реклама и ее функции: информационная, побуждающая, стабилизирующая. Специализация рекламы: объект рекламирования, направленность, характер и особенности рекламного обращения, способ воздействия на целевую аудиторию, характер воздействия на потребителя, тип целевой аудитории, способ охвата территории, средства распространения.

### **Тема 8. PR – роль, значение, функции, задачи, инструменты, применение в сфере гостеприимства. Фирменный стиль как элемент продвижения гостиничного предприятия**



## **и особенности его разработки**

Инструменты PR – организация взаимоотношений с СМИ (пресс-релизы, пресс-конференции и приемы, экскурсии, выступления и интервью руководителей гостиниц в печати, на радио, на телевидении), издание печатной продукции (книги, брошюры, статьи, каталоги, буклеты), организация PR-акций в гостиницах, использование Интернет и мобильной связи, использование мультимедиа продукции. Компоненты фирменного стиля: товарный знак (бренд, марка), логотип, фирменный блок, фирменный слоган, фирменный шрифт, информационный дизайн, архитектурный дизайн, оформительский дизайн внутренних интерьеров, внешний вид сотрудников, стиль управления, стиль деловых отношений, стиль поведения.

## **Тема 9. Сайт гостиничного предприятия как инструмент продвижения и продаж гостиничных продуктов и услуг. Проблемы продвижения и продаж в сфере гостеприимства.**

Способы продвижения сайта: TOP-10, SEO, регистрация в каталогах и рейтингах, использование социальных сетей. SMO: SMM, SMO, онлайн-бронирование с сайта гостиничного предприятия. Методы измерения экономической и социальной эффективности мероприятий по продвижению и увеличению продаж в сфере гостеприимства. Управление рисками гостиничного предприятия. Мобильность гостиничных услуг. Конверсия продаж.

## **Содержание дисциплины «Организация гостиничного дела»**

### **Тема 1. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом**

Гостиничное хозяйство как сфера предпринимательской деятельности. Основополагающий элемент гостиничного хозяйства – самостоятельный хозяйствующий субъект с правами юридического лица или предприниматель. Предприятие размещения и его признаки. Этапы гостевого цикла: бронирование номера, въезд, проживание, выезд. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы.

### **Тема 2. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности**

Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Трудовой кодекс РФ, Административный кодекс РФ, Налоговый кодекс РФ, «Закон о защите прав потребителей в РФ», «Закон об основах туристской деятельности в РФ», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Закон о техническом регулировании», Постановление Правительства РФ «Об утверждении положения о классификации гостиниц.»

### **Тема 3. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы**

Порядок регистрации гостиничного предприятия. Выбор формы собственности. Формирование уставных документов. Уставной капитал. Выбор вида налогообложения. Получение документов. Постановка на учет в государственных органах. Формирование уголка потребителя.

### **Тема 4. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации**

Требования к классификации гостиничных предприятий в РФ. Добровольная классификация, обязательная классификация. Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение. Этапы классификации гостиничного предприятия.

### **Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ**

Общие положения, основные понятия, используемые в Правилах предоставления гостиничных услуг. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем услугах. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя потребителя.

### **Тема 6. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного**

## **хозяйства**

Гостиничный продукт и его основные элементы. Классификация гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта: основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Особенности и свойства гостиничного продукта. Составляющие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя.

## **Тема 7. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы**

Организационные структуры гостиничного предприятия: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионная, матричная. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства, их функции и особенности взаимодействия.

## **Тема 8. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии**

Стандарты обслуживания. Система контроля выполнения стандартов обслуживания. Аттестация персонала: первичная, итоговая, текущая. Контроль по системе «Тайный гость». Обучение персонала. Коучинг.

## **Тема 9. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке**

Каналы продвижения и сбыта услуг гостиничного предприятия: прямой, косвенный, комбинированный. Основные каналы продвижения и сбыта: центр бронирования отеля, глобальные системы бронирования, Интернет, сайт отеля, туроператоры, турагентства. Прямые и агентские продажи. Разработка сбытовой стратегии гостиничного предприятия. Стимулирование продаж гостиничных продуктов.

## **Содержание дисциплины «Управление инвестициями в гостиничном бизнесе»**

### **Тема 1. Экономическая сущность и классификация инвестиций**

Инвестиции как экономическая категория. Основные сущностные характеристики инвестиций предприятия как объекта управления: инвестиции как объект экономического управления; инвестиции как наиболее активная форма вовлечения накопленного капитала в экономический процесс; инвестиции как возможность использования накопленного капитала во всех альтернативных его формах; инвестиции как альтернативная возможность вложения капитала в любые объекты хозяйственной деятельности; инвестиции как источник генерирования эффекта предпринимательской деятельности; инвестиции как объект рыночных отношений, собственности, распоряжения и временного предпочтения; инвестиции как носитель факторов риска и ликвидности. Классификация инвесторов по основным признакам (по направленности основной хозяйственной деятельности; по целям инвестирования; по ориентации на инвестиционный процесс; по отношению к инвестиционным рискам; по менталитету инвестиционного поведения; по принадлежности к резидентам).

### **Тема 2. Формирование инвестиционных ресурсов предприятия.**

Основные особенности процесса формирования инвестиционных ресурсов предприятия: основное исходное условие осуществления инвестиционного процесса; связь с процессом первоначального накопления капитала; возможность использования реинвестируемого капитала; связь со всеми стадиями жизненного цикла предприятия и стадиями инвестиционного процесса; непрерывность процесса. Классификация внутренних и внешних инвестиционных ресурсов предприятия по основным признакам.

### **Тема 3. Сущность, цель, задачи функции и механизм управления инвестициями**

Место управления инвестициями в общей системе управления предприятием и его взаимосвязь с другими основными функциональными системами управления. Основные принципы управления инвестиционной деятельностью предприятия: интегрированность с общей системой управления предприятием; комплексный характер формирования управленческих решений; высокий динамизм управления; вариативность подходов к разработке отдельных управленческих решений; ориентация на стратегические цели развития предприятия. Система основных задач, направленных на реализацию главной цели управления инвестиционной деятельностью предприятия – обеспечение максимизации благосостояния собственников бизнеса в текущем и перспективном периоде. Функции управления инвестициями как управляющей

системы и как специальной области управления предприятием.

#### **Тема 4. Управление формированием инвестиционных ресурсов предприятия**

Основные особенности процесса формирования инвестиционных ресурсов предприятия: основное исходное условие осуществления инвестиционного процесса; связь с процессом первоначального накопления капитала; возможность использования реинвестируемого капитала; связь со всеми стадиями жизненного цикла предприятия и стадиями инвестиционного процесса; непрерывность процесса; детерминированность и регулируемость параметров процесса; прямая связь с целями инвестиционной стратегии. Классификация внутренних и внешних инвестиционных ресурсов предприятия по основным признакам.

#### **Тема 5. Основные направления анализа инвестиционных процессов. Денежные потоки от проекта**

Основные источники информации инвестиционного анализа. Денежный поток инвестиционного проекта. Срочный аннуитет. Бессрочный аннуитет. Чистые инвестиции. Система показателей, используемых для оценки и анализа эффективности инвестиций. Понятие простого и сложного процента. Классификация видов процентной ставки, используемой в процессе оценки стоимости денег во времени: по использованию в процессе форм оценки стоимости денег во времени; по стабильности уровня используемой процентной ставки в рамках периода начисления; по обеспечению начисления определенной годовой суммы процента; по условиям формирования. Систематизация основных методических подходов к оценке стоимости денег во времени.

#### **Тема 6 Концепция и методический инструментарий оценки факторов инфляции и риска**

Методический инструментарий прогнозирования годового темпа и индекса инфляции. Методический инструментарий формирования реальной процентной ставки с учетом фактора инфляции. Методический инструментарий оценки стоимости денежных средств с учетом фактора инфляции. Методический инструментарий формирования необходимого уровня доходности инвестиционных операций с учетом фактора инфляции.

#### **Тема 7 Формы реальных инвестиций и политика управления ими**

Основные формы реального инвестирования: приобретение целостных имущественных комплексов; новое строительство; реперофилитрование; реконструкция; модернизация; обновление отдельных видов оборудования; инновационное инвестирование в нематериальные активы; инвестирование прироста запасов материальных оборотных активов. Основные этапы формирования политики управления реальными инвестициями.

#### **Тема 8. Управление выбором инвестиционных проектов и формированием программы реальных инвестиций**

Стадии реального инвестирования. Классификация инвестиционных проектов предприятия по основным признакам: по функциональной направленности; по целям инвестирования; по совместимости реализации; по срокам реализации; по объему необходимых инвестиционных ресурсов; по предполагаемой схеме финансирования. Структура разрабатываемого инвестиционного проекта предприятия в разрезе основных разделов.

#### **Тема 9. Оценка эффективности реальных инвестиционных проектов**

Основные показатели оценки эффективности реальных инвестиционных проектов; чистый приведенный доход; индекс доходности; индекс рентабельности; период окупаемости; внутренняя ставка доходности. Классификация рисков реальных инвестиционных проектов предприятия по основным признакам: по видам; по этапам осуществления проектов; по комплексности исследования; по источникам возникновения; по финансовым последствиям; по характеру проявления во времени; по уровню финансовых потерь; по возможности страхования. Характеристика основных видов проектных рисков предприятия. Основные этапы оценки рисков реальных инвестиционных проектов предприятия.

#### **Тема 10. Управление реализацией инвестиционных проектов**

Разработка календарного плана реализации инвестиционного проекта. Разработка бюджета реализации инвестиционного проекта. Основные этапы работ по нейтрализации

проектных рисков, выполняемых на предприятии. Объективные и субъективные факторы, влияющие на уровень проектных рисков предприятия. Классификация страхования проектных рисков предприятия: по формам страхования; по объектам страхования; по объемам страхования; по используемым системам страхования; по визам страхования.

#### **Тема 11. Формы финансовых инвестиций и политика управления ими**

Финансовые инвестиции как активная форма эффективного использования временно свободного капитала. Основные формы финансового инвестирования, осуществляемые предприятием: вложение капитала в уставные фонды совместных предприятий; вложение капитала в доходные виды денежных инструментов; вложение капитала в доходные виды фондовых инструментов.

#### **Тема 12. Оценка инвестиционных качеств финансовых инструментов инвестирования**

Классификация фондовых инструментов по специфике их инвестиционных качеств: по степени предсказуемости инвестиционного дохода; по уровню риска, связанного с характером эмитента; по уровню риска и ликвидности, связанным с периодом обращения; по уровню ликвидности, связанному с характером выпуска и обращения. Основные параметры оценки инвестиционных качеств акций: характеристика вида акций по степени защищенности размере дивидендных выплат; оценка отрасли, в которой осуществляет свою операционную деятельность эмитент; оценка основных показателей хозяйственной деятельности и финансового состояния эмитента; оценка характера обращения акций на фондовом рынке; оценка условий эмиссии акций. Основные параметры оценки инвестиционных качеств облигаций: вид облигации по характеру эмитентов, сроку погашения и формам выплаты дохода; оценка инвестиционной привлекательности региона; оценка финансовой устойчивости и платежеспособности предприятия-эмитента; оценка характера обращения облигации на фондовом рынке; оценка условий эмиссии облигации.

#### **Тема 13. Управление формированием и реструктуризацией портфеля финансовых инвестиций**

Типизация инвестиционных портфелей предприятия: по целям формирования инвестиционного дохода; по уровню принимаемых рисков; по уровню ликвидности; по инвестиционному периоду; по условиям налогообложения инвестиционного дохода; по стабильности структуры основных видов финансовых инструментов инвестирования; по специализации основных видов финансовых инструментов инвестирования; по числу стратегических целей формирования; по первичности формирования. Формирование портфеля финансовых инвестиций на основе современной портфельной теории. Этапы формирования портфеля финансовых инвестиций.

### **Содержание дисциплины «Бизнес-планирование»**

#### **Тема 1. Цели и задачи бизнес-планирования**

Понятие бизнес-планирования, его общая характеристика. Цели составления бизнес-плана. Роль бизнес-планирования в системе управления. Типы и формы бизнес-планов: внутрифирменный бизнес-план; инвестиционный проект; план финансового оздоровления. Бизнес-план как инновационный замысел. Бизнес-проект, бизнес-идея. Разработка и реализация бизнес-идеи. Классификация бизнес-планов. Особенности составления различных видов бизнес-планов проектов.

#### **Тема 2. Основные этапы разработки бизнес-плана и его структура**

Этапы разработки бизнес-плана. Подготовка исходной информации. Бизнес-процессы организации. Внутрифирменное проектирование: стратегическое (перспективное); среднесрочное (бизнес-планирование), текущее (тактическое). Особенности бизнес-планирования как формы планирования. Назначение бизнес-планирования. Бизнес-план как рабочий инструмент для управления предприятием и контроля за его деятельностью. Типовая структура бизнес-плана и назначение его основных разделов. Виды разделов типового бизнес-плана: аналитические, ключевые, приложения. Обязательные элементы бизнес-плана:

титульный лист, оглавление, меморандум о конфиденциальности, деловое резюме, правовой статус организации (юридический план).

### **Тема 3. Организация процесса бизнес-планирования**

Концепция бизнеса. Описание компании, отрасли, продукции (услуг). Исследование и анализ рынка сбыта. Конкуренция и конкурентное преимущество. Выявление и оценка альтернатив. Масштаб и уровни бизнес-планирования. Система бизнес-планирования в крупных фирмах: корпоративный уровень и уровень отдельных подразделений (стратегических бизнес-единиц). Система бизнес-планирования в малых фирмах. Основные особенности проектирования бизнеса на различных стадиях развития малого (среднего) предприятия: начинающее, уцелевшее, стабильное, расширяющееся. Цикл бизнес-планирования в малом (среднем) предприятии. Организация системы бизнес-планирования. Техническое задание и календарный план (график работ) на разработку бизнес-плана. Заказчики и разработчики бизнес-планов. Использование возможностей компьютера при разработке бизнес-проекта. Презентация бизнес-плана.

### **Тема 4. Маркетинговый план**

Анализ внешней бизнес-среды. Макросреда или среда косвенного воздействия. Микросреда или среда прямого воздействия. Техника анализа внешней среды. Анализ внутренней среды. Потенциал базового предприятия и его основные блоки: товарный, технический, кадровый, финансовый, информационный. Примеры анализа внешней и внутренней среды. Описание стратегии деятельности компании (реализации проекта). Стратегия маркетинга. Товарная политика. Ценовая политика. Сбытовая политика. Коммуникативная политика. Маркетинговый план, его структура и содержание. Определение спроса и возможностей рынка. Комплекс маркетинга. Формирование спроса и стимулирование сбыта. Жизненный цикл товара. Разработка прогноза продаж (оптимистического, пессимистического, ожидаемого и пр.)

### **Тема 5. Операционный (производственный) план**

Технология планируемой деятельности (производства, оказания услуг и пр.). Контроль производственного процесса. Производственная программа. Производственные мощности и их развитие. Потребность в долгосрочных активах. Потребность в оборотных средствах. Расчет затрат. Охрана окружающей среды.

### **Тема 6. Организационный план**

Организационная структура проекта. Планирование потребности в персонале и заработной плате. Команда проекта. Календарное планирование. Правовое обеспечение деятельности предприятия.

### **Тема 7. Финансовый план**

Источники информации для составления финансового плана. Планирование основных финансовых показателей. Назначение, структура и методика расчетов основных документов финансового планирования. Прогноз прибыли и убытков. Прогноз движения денежных средств. Прогнозный баланс. Выбор и обоснование объемов и источников финансирования. Формирование учетной политики. Составление и анализ прогнозного кэш-фло.

### **Тема 8. Анализ сопоставимости экономических показателей деятельности в различные инвестиционные периоды**

Простые и сложные проценты. Определение процентной ставки. Нарращение и дисконтирование, точка приведения в инвестиционном анализе. Расчет аннуитетных (рентных) платежей при кредитовании проекта.

### **Тема 9. Методические основы оценки эффективности инвестиций при разработке бизнес-плана**

Инвестиционная привлекательность проекта. Простые методы оценки эффективности. Чистая текущая стоимость проекта. Индексы доходности инвестиций. Внутренняя норма доходности. Дисконтированный срок окупаемости. Повышение эффективности инвестиций при разработке бизнес-плана.

### **Тема 10. Оценка и анализ рисков в бизнес-планировании. Презентации бизнес-планов**

Неопределенность и риск в бизнес-планировании. Методы оценки рисков. Минимизация

рисков и защита от риска. Диверсификация рисков. Страхование рисков проекта. Презентации бизнес-планов.

## **Содержание дисциплины «Управление персоналом в сфере услуг»**

### **Тема 1. Теория управления персоналом предприятия**

Теории управления о роли человека в организации. Философия и концепции управления персоналом. Понятие управления персоналом, современные подходы к определению его сущности. Понятия «управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами». Персонал предприятия сферы услуг как объект управления, его место и роль в системе управления торговым предприятием. Принципы построения системы управления персоналом. Методы и принципы управления персоналом. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом.

### **Тема 2. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия сферы услуг**

Содержание, задачи и типы кадровой политики. Принципы работы с персоналом. Взаимосвязь кадровой политики, корпоративных целей и стратегии развития предприятия сферы услуг. Взаимосвязь кадровой политики и жизненного цикла организации. Определение кадровой стратегии предприятия сферы услуг.

### **Тема 3. Планирование человеческих ресурсов предприятия**

Цели стратегического планирования. Анализ кадрового потенциала предприятия сферы услуг. Профессионально-квалификационная структура персонала, количественные и качественные требования к персоналу, повышение эффективности использования кадрового потенциала. Позиция предприятия сферы услуг в отношении имеющегося персонала. Планирование потребности в персонале. Определение численности и структуры персонала. Приведение в соответствие фактической и требуемой численности персонала. Планирование и анализ показателей по труду, расходов на персонал.

### **Тема 4. Подбор, отбор и найм персонала предприятия сферы услуг**

Основные направления деятельности по подбору персонала. Зависимость форм и методов отбора, подбора и найма персонала от стратегии предприятия сферы услуг, его местонахождении и социально-экономической среды. Источники подбора персонала предприятия сферы услуг. Методы подбора и отбора персонала предприятия сферы услуг. Формы найма. Профессиональная ориентация.

### **Тема 5. Адаптация персонала**

Понятие и виды адаптации персонала в организации. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Этапы адаптации. Использование испытательного срока в процессе адаптации нового сотрудника. Особенности адаптации отдельных категорий сотрудников. Адаптация и стажировка новых сотрудников на предприятия сферы услуг.

### **Тема 6. Управление деловой карьерой и развитием персонала**

Понятие и этапы карьеры. Виды карьеры. Процесс планирования деловой карьеры персонала. Формирование кадрового резерва предприятия сферы услуг. Этапы работы с резервом. Основные формы и методы обучения персонала. Оценка эффективности обучения персонала. Разработка программ развития персонала предприятия сферы услуг.

### **Тема 7. Оценка и аттестация персонала**

Цели оценки и аттестации персонала: административные, мотивационные, информационные. Методы оценки. Аттестация и этапы ее проведения. Правовое обеспечение процесса аттестации.

### **Тема 8. Мотивация и стимулирование персонала**

Основные понятия мотивации и стимулирования персонала. Современные теории мотивации: содержательные, процессуальные. Вознаграждение за труд. Структура и формы оплаты труда персонала предприятия сферы услуг. Разработка мотивационных программ. Демотивация персонала предприятия сферы услуг.

### **Тема 9. Анализ трудовых ресурсов предприятия сферы услуг**

Задачи анализа и источники информации. Анализ состава, структуры и движения трудовых ресурсов предприятия. Анализ использования фонда рабочего времени, ФОТ, текучести, постоянства персонала предприятия сферы услуг, оборота по приему и выбытию.

### **Тема 10. Организационная культура предприятия сферы услуг**

Понятие и виды организационной культуры. Основные направления деятельности по формированию организационной культуры предприятия сферы услуг. Элементы организационной культуры. Мониторинг и изменение организационной культуры.

### **Тема 11. Управление командой**

Понятие «команда», его отличие от понятия «группа». Формальные и неформальные группы в организации. Виды и особенности команд в организации. Специфические черты команды. Этапы формирования и развития команды. Ролевое распределение участников команды. Роль лидера в управлении командой. Виды лидерства. Методы управления и построения команд.

## **Содержание дисциплины «Экономика и социология труда»**

### **Тема 1. Формирование рынка труда в условиях рыночной экономики. Занятость населения**

Содержание и характер труда. Компоненты системы руда, структура общественного труда.

Анализ понятий «Человеческие ресурсы», «Персонал», «Трудовые ресурсы», «Рынок труда», «Трудовой потенциал» и др. Демографические факторы и их воздействие на трудовые ресурсы. Рынок труда и особенности его формирования.

### **Тема 2. Функционирование рынка труда в сфере услуг**

Особенности рынка труда в сфере гостеприимства. Государственная политика занятости. Законодательная база, регулирующая рынок труда. Формирование отношений на рынке труда.

### **Тема 3. Нормативы по труду, их структура и виды. Организация труда**

Роль и значение нормирования труда в современных условиях. Нормы трудовых затрат. Классификация нормативов по труду. Нормы труда и их виды. Организация трудового процесса и его элементы: разделение труда, кооперация труда.

### **Тема 4. Организация и регулирование оплаты труда. Сущность заработной платы и ее формирование**

Сущность и принципы организации оплаты труда. Понятие заработной платы и ее структура. Функции зарплаты. Государственное и договорное регулирование.

### **Тема 5. Формы и системы оплаты труда**

Формы и системы организации заработной платы. Элементы оплаты труда: техническое нормирование труда, тарифное нормирование заработной платы, системы оплаты труда. Планирование и анализ заработной платы.

### **Тема 6. Документооборот по учету труда и его оплаты. Условия и охрана труда работников**

Унифицированные формы первичной учетной документации по учету труда и его оплаты. Основные формы отчетности по труду. Трудовая книжка работника. Условия труда, вредные и опасные производственные факторы. Профессиональные риски и защита от них работников. Аттестация рабочих мест. Сущность, функции и принципы охраны труда в сфере гостеприимства.

### **Тема 7. Система социальных гарантий в сфере услуг**

Законодательно установленные гарантии и компенсации работникам, выплаты по которым осуществляются за счет средств работодателя. Законодательно установленные гарантии и компенсации работникам, выплаты по которым осуществляются за счет средств Фонда социального страхования. Социальные выплаты, осуществляемые предприятием за счет гарантированного государством уменьшения размера прибыли, облагаемой налогом.

Социальные выплаты, осуществляемые предприятием за счет собственной прибыли.

#### **Тема 8. Налогообложение фонда заработной платы. Налог на доходы физических лиц**

Налоговый кодекс Российской Федерации. Круг налогоплательщиков. Функции налогов. Единый социальный налог. Налог на доходы физических лиц. Доходы, облагаемые и необлагаемые налогом. Налоговые вычеты.

#### **Тема 9. Анализ трудовых ресурсов предприятия**

Задачи анализа и источники информации. Анализ состава, структуры и движения трудовых ресурсов предприятия. Анализ использования фонда рабочего времени, фонда оплаты труда. Анализ текучести, постоянства персонала предприятия, оборота по приему и выбытию.

#### **Тема 10. Психофизиологические особенности работника в процессе труда**

Физиологические особенности человека и их влияние на трудовую деятельность. Психические явления в трудовой деятельности человека. Закономерности динамики работоспособности и производственное утомление.

#### **Тема 11. Формирование трудового коллектива и его численности**

Основные понятия трудового коллектива. Сущность планирования численности работников организации. Анализ численности и состава работников.

### **Содержание дисциплины «Ценообразование в сфере гостеприимства»**

#### **Тема 1. Предмет и задачи дисциплины. Теоретические основы ценообразования**

Предмет и задачи курса. Понятие цены и её роль в экономике. Эволюция теорий цены. Функции цены. Ценообразующие факторы. Методология и принципы.

#### **Тема 2. Ценообразование в условиях рыночной экономики**

Спрос и предложение. Рыночный механизм ценообразования. Причины и факторы изменчивости спроса и предложения. Спрос: понятие, шкала спроса. Закон спроса. Кривая спроса. Ценовые и неценовые факторы, вызывающие изменения спроса. Эластичность спроса. Показатели эластичности спроса. Перекрестная эластичность. Эластичность в точке и дуговая эластичность. Эффекты, обусловленные малоценными и низкокачественными товарами. Эффект Гиффена. Эластичность спроса по доходу. Предложение: понятие, шкала предложения. Закон предложения. Кривая предложения. Изменение предложения под воздействием ценовых и неценовых факторов. Эластичность предложения. Показатели эластичности предложения. Влияние факторов времени на эластичность предложения. Эффекты избыточного спроса и предложения. Рыночное равновесие и равновесная цена. Уравновешивающая функция цен. Ситуации отсутствия равновесных цен. Дефицит. Излишек. Конкуренция и ее влияние на цены. Ценовая и неценовая конкуренция. Совокупный спрос и совокупное предложение. Рыночное ценообразование на макроэкономическом уровне. Факторы снижения и повышения цен.

#### **Тема 3. Система и виды цен**

Понятие системы цен. Параметры, характеризующие систему цен (уровень, структура, динамика). Механизмы формирования цен. Виды цен и их классификация. Свободные, регулируемые и фиксированные цены. Оптовые цены продукции промышленности, закупочные, розничные цены, цены продукции строительства, тарифы. Оптовые и торговые надбавки, их структура, порядок установления, применения и фиксирования. Краткая характеристика отдельных видов цен. Особенности ценообразования в сфере услуг. Монопольные цены. Роль антимонопольных органов в выявлении монопольных цен, ограничении, пресечении монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции. Методы расчета средней цены и индексная оценка динамики цен

#### **Тема 4. Методология ценообразования на предприятии**

Понятие и основные цели ценовой политики. Этапы разработки ценовой стратегии: сбор исходной информации, стратегический анализ, формирование стратегии. Выбор стратегии ценообразования. Метод установления цены товара на основе издержек производства. Ценовая стратегия, основанная на издержках. Метод безубыточности. Метод целевой прибыли.



Определение цен с ориентацией на спрос. Определение цен с ориентацией на уровень конкуренции. Методика определения цены. Задачи, которые решаются в процессе ценообразования. Общая схема расчета цены. Методы ценообразования: затратные, рыночные, эконометрические. Расчет себестоимости как базы цены услуги гостиничного предприятия. Классификация расходов, включаемых в себестоимость. Прямые и косвенные затраты, их влияние на уровень себестоимости единицы услуги. Постоянные и переменные расходы, их влияние на уровень и динамику себестоимости услуг. Учет влияния изменения постоянных расходов в калькуляции на уровень цен. Обоснование прибыли и рентабельности в цене услуги. Корректировка исходного уровня цены с учетом дополнительных факторов. Учет в ценообразовании инфляционных процессов. Установление окончательной цены. Понятие и основные цели ценовой политики. Жизненный цикл товара. Обоснование цены на каждой стадии жизненного цикла товара. Виды цен, используемые при определении цены на принципиально новый товар. Виды цен на освоенные в производстве товары. Факторы, их определяющие. Этапы разработки ценовой стратегии: сбор исходной информации, стратегический анализ, формирование стратегии. Выбор стратегии ценообразования.

#### **Тема 5. Ценообразование во внешнеэкономической деятельности**

Понятие «мировой рынок». Его взаимосвязь с внутренними рынками и отличия от них. Мировые цены, закономерности и факторы их формирования. Виды цен мирового рынка. Особенности цен на экспортные товары и их отличие от внутренних цен. Контрактная цена и способ ее фиксации. Цены на импортные товары. Элементы цены на импортные товары: импортная стоимость, таможенная пошлина, налог на добавленную стоимость, акцизы, транспортные расходы и их влияние на уровень цены. Валютный курс и цены.

#### **Тема 6. Регулирование цен в условиях рыночной экономики**

Необходимость регулирования экономики и цен. Роль государства в регулировании экономики на современном этапе. Сочетание в современной системе цен: свободных, регулируемых и установленных государством. Формы и методы воздействия государства на цены. Виды прямого (административного) вмешательства государства в процесс ценообразования: «замораживание» цен, установление верхнего, нижнего или обоих пределов цен, установление предела рентабельности, регламентация методов расчета цен, использование договорных цен. Виды косвенного (экономического) регулирования цен. Использование в экономическом регулировании налоговой системы, финансово-бюджетной, кредитной, валютной и таможенной политики. Действующие законодательные и нормативные документы в данной области. Перечень товаров и услуг, по которым допускается прямое регулирование цен органами исполнительной власти.

### **Содержание дисциплины «Экономика организации»**

#### **Тема 1. Предпринимательство и организационно-правовые формы организаций**

Сущность предпринимательства и виды предпринимательской деятельности. Организационно-правовые формы предприятий: товарищества, общества, производственные кооперативы, государственные и муниципальные унитарные предприятия. Объединения предприятий. Порядок учреждения, регистрации и ликвидации предприятия.

#### **Тема 2. Основные производственные фонды: экономическая сущность и стоимостная оценка**

Экономическая сущность и воспроизводство основных фондов. Классификация основных фондов: по натурально-вещественному составу, по степени участия в производственном процессе, по праву собственности. Виды оценки основных фондов: первоначальная, восстановительная, остаточная. Методика расчета первоначальной и среднегодовой стоимости ОПФ. Понятие износа основных фондов, его виды.

#### **Тема 3. Амортизация основных средств и нематериальных активов**

Амортизация, амортизационные отчисления, амортизационный фонд. Экономическую сущность процесса амортизации ОПФ и нематериальных активов. Сущность ускоренной амортизации. Методы начисления амортизации: линейный метод (равномерный), метод

уменьшаемого остатка, по сумме лет полезного использования, производственный метод. Определение нормы и суммы амортизационных отчислений различными методами. Обоснование экономически оправданного метода амортизации.

#### **Тема 4. Эффективность использования основных средств и источники их воспроизводства**

Показатели движения основных фондов: коэффициенты обновления, выбытия, прироста основных фондов. Показатели эффективности использования ОПФ: обобщающие (фондоотдача, фондоёмкость, фондовооруженность, рентабельность фондов) и частные (к-т экстенсивного использования, к-т интенсивного использования и интегральный к-т). Пути улучшения использования основных фондов.

#### **Тема 5. Экономическое содержание и основы организации оборотного капитала организации**

Сущность, состав и классификация оборотных средств. Элементы оборотных средств: производственные запасы, незавершенное производство и полуфабрикаты собственного изготовления, расходы будущих периодов. Оборачиваемость оборотных средств как показатель использования оборотного капитала. Показатели оборачиваемости и пути ее ускорения.

#### **Тема 6. Методы определения потребности организации в оборотных средствах**

Нормируемые и ненормируемые оборотные средства. Источники формирования оборотных средств. Определение потребности предприятия в оборотных средствах. Основы нормирования оборотных средств: порядок и методы. Нормирование материалов, незавершенного производства и готовой продукции. Нормы и нормативы оборотных средств. Метод прямого счета, для определения норматива оборотных средств организации.

#### **Тема 7. Кадры и производительность труда в организации**

Состав трудовых ресурсов предприятия. Персонал предприятия и его категории: руководители, специалисты, служащие, рабочие, младший обслуживающий персонал. Их функции. Списочный, среднесписочный, явочный состав работающих. Кадровая политика предприятия. Профессионально-квалификационная характеристика труда. Понятие профессии, специальности, квалификации. Производительность труда как главный фактор эффективности производства. Методы определения выработки. Трудоемкость продукции, ее виды. Резервы роста производительности труда: внутрипроизводственные, текущие, перспективные.

#### **Тема 8. Стимулирование труда в организации**

Оплата и мотивация труда. Принципы организации оплаты труда. Формы и системы заработной платы. Порядок расчета сдельной расценки. Системы повременной заработной платы. Должностные оклады. Надбавки и доплаты. Материальное стимулирование эффективности труда.

#### **Тема 9. Расходы организации (предприятия)**

Понятие и виды расходов, затрат и издержек производства. Различие этих экономических категорий. Понятие себестоимости, ее виды. Состав и структура затрат, включаемых в себестоимость продукции. Классификация затрат. Группировка по экономическим элементам. Смета и калькуляция затрат на производство. Понятие, цель составления и виды калькуляции продукции (услуг). Группировка затрат по статьям калькуляции. Состав и назначение внепроизводственных расходов. Издержки фирмы в микроэкономической теории. Общие, средние и предельные издержки, их взаимосвязь. Направления снижения издержек на предприятии.

#### **Тема 10. Ценообразование на предприятии**

Цена: понятие и функции. Факторы, влияющие на формирование цены. Виды цен. Классификация цен по степени регулируемости и по характеру обслуживаемого оборота. Ценовая политика: цели, задачи и механизм разработки. Ценовая стратегия предприятия. Методы ценообразования: полных издержек, стоимости изготовления (переработки), маржинальных (предельных) издержек, рентабельности (доходности) инвестиций, маркетинговых (рыночных) оценок. Выбор метода ценообразования. Модификация цен. Этапы установления цены. Определение цены с учетом инфляции.

#### **Тема 11. Эксплуатационная программа гостиничного предприятия и ее**

## **обоснование**

Планирование эксплуатационной программы предприятия. Варианты и показатели эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Сервисная мощность и её проект. Обоснование эксплуатационной программы сервисными мощностями. Расчет потребности в номерном фонде, оборотном капитале и рабочей силе для выполнения эксплуатационной программы. Теория определения оптимального объема оказываемых услуг.

### **Тема 12. Финансовые результаты деятельности предприятия**

Выручка, доходы и прибыль предприятия. Понятие прибыли. Ее виды: балансовая, валовая, налогооблагаемая, чистая. Функции прибыли. Методы планирования и принципы распределения прибыли. Распределение прибыли на предприятиях различных организационных форм. Финансовый план предприятия: его назначение и структура.

### **Тема 13. Источники финансовых ресурсов и направления их использования**

Понятие финансов. Сущность и формы проявления финансов предприятия. Совокупность экономических отношений, определяющих содержание финансов предприятий.

Финансовые ресурсы: источники и направления использования. Финансовая служба на предприятии. Налоги и платежи, вносимые предприятиями в бюджет и во внебюджетные фонды. Взаимоотношения предприятия с институтами финансово-кредитной системы. Взаимодействие с банками, инвестиционными фондами. Роль страховых организаций в деятельности предприятия.

### **Тема 14. Рентабельность деятельности организации и запас финансовой прочности**

Система показателей эффективности производства. Обобщающие показатели эффективности функционирования предприятия, отрасли, экономики. Эффективность отдачи ресурсов. Показатели эффективности затрат. Сущность безубыточного производства. Определение безубыточного объема производства графически и аналитически. Расчет запаса финансовой прочности. Маржинальный анализ.

### **Тема 15. Диагностика вероятности банкротства и антикризисное управление предприятием**

Определение банкротства согласно 127-ФЗ. Виды банкротства, выделенные в законодательной и финансовой практике. Процедуры банкротства. Методы диагностики банкротства: нормативная система критериев, модель Федотовой, модель Альтана, дискрептивная Белорусская модель, модель Бивера и др. Механизмы антикризисного управления. Разработка антикризисных программ.

## **Содержание дисциплины «Экономический анализ хозяйственной деятельности»**

### **Тема 1. Сущность и значение экономического анализа, его место в системе экономических наук**

Предмет и объекты экономического анализа. Содержание, задачи и принципы экономического анализа. Связь экономического анализа с другими науками. Роль экономического анализа в управлении коммерческими организациями и повышении эффективности их деятельности.

### **Тема 2. Предмет, задачи и виды экономического анализа**

Виды экономического анализа: классификация по отраслевому, временному, пространственному признакам, периодичности проведения, объектам управления, методике исследования, полноте охвата объектов, содержанию программы, потребителям анализа. Виды, направления и основные методы анализа. Метод как способ исследования. Характерные черты метода экономического анализа и его определение.

Системный подход в экономическом анализе. Методика комплексного анализа и ее содержание. Роль показателей в комплексном анализе.

### **Тема 3. Способы обработки экономической информации в анализе хозяйственной деятельности предприятий**

Приемы экономического анализа. Способ сравнения в анализе. Его сущность. Типы

сравнений и их цель. Способы приведения показателей в сопоставимый вид. Условия сопоставимости показателей. Нейтрализация влияния стоимостных, объемных, качественных и структурных факторов. Использование относительных и средних величин в экономическом анализе. Виды относительных и средних величин и особенности их использования для оценки результатов хозяйствования. Способы группировки информации в экономическом анализе. Особенности использования группировок, виды группировок. Балансовый способ в анализе. Его сущность, направления использования в решении разнообразных экономических задач. Использование графического способа в экономическом анализе. Виды графиков. Способы табличного отражения аналитических данных.

#### **Тема 4. Методические приемы экономического анализа, их состав, характеристика и условия применения**

Методики экономического анализа как совокупность специальных приемов, применяемых для обработки экономической информации. Сущность и назначение общей и частных методик экономического анализа. Состав и правила построения экономических и аналитических таблиц. Измерители динамики процессов и явлений; единицы измерения, точность и допустимая погрешность расчетов. Научные и эмпирические методики аналитических расчетов.

#### **Тема 5. Способы измерения влияния факторов в детерминированном анализе**

Взаимосвязь экономических явлений. Представление о факторном анализе. Типы факторного анализа, его основные задачи. Классификация факторов в экономическом анализе. Систематизация факторов. Детерминированное моделирование и преобразование факторных систем. Сущность, значение, правила моделирования.

Способ цепной подстановки. Сущность и правила его применения. Алгоритмы расчета влияния факторов в различных типах моделей. Индексный метод. Его сущность и назначение. Способ абсолютных разниц. Его сущность, назначение и сфера применения. Порядок и алгоритмы расчета влияния факторов этим способом. Способ относительных разниц. Его сущность, назначение, сфера применения. Расчет влияния факторов этим способом. Способ пропорционального деления и долевого участия. Его сущность, назначение, сфера применения. Порядок расчета влияния факторов этим способом.

#### **Тема 6. Информационное обеспечение экономического анализа**

Основные правила организации анализа. Этапы аналитического исследования. Распределение функций экономического анализа. Планирование аналитической работы. Классификация источников информации для проведения анализа. Виды информации. Подготовка и аналитическая обработка исходных данных в экономическом анализе. Документальное оформление результатов анализа: пояснительная записка, справка, заключение. Экономический паспорт как документ для обобщения результатов анализа.

#### **Тема 7. Анализ внеоборотных активов организации**

Роль и значение внеоборотных активов организации в осуществлении предпринимательской деятельности. Цель, задачи и источники информации анализа основных средств. Схема анализа и формирования стоимостных показателей наличия и использования средств труда. Факторы влияющие на их уровень использования. Анализ объема, состава и динамики ВНА. Анализ технического и возрастного состояния основных средств. Анализ обобщающих показателей использования основных средств и их влияния на эффективность деятельности и прибыль торгового предприятия.

#### **Тема 8. Анализ оборотных активов предприятия**

Роль и значение материального фактора в осуществлении предпринимательской деятельности. Цель, задачи и источники информации анализа состояния и развития системы материально-технического обеспечения на предприятии. Анализ уровня обеспеченности предприятия материальными ресурсами. Анализ использования материальных ресурсов, включая малоценные и быстроизнашивающиеся предметы. Анализ структуры и динамики оборотных активов организации. Анализ оборачиваемости оборотных активов и эффективности их использования. Анализ дебиторской задолженности.

### **Тема 9. Анализ эффективности использования запасов**

Значение, задачи информационное обеспечение анализа эффективности использования товарных запасов. Оценка состояния запасов по общему объему, товарной номенклатуре, и соответствию оптимальному размеру. Изучение динамики товарных запасов и товарооборачиваемости. Определение и измерение факторов, воздействующих на состав и объемы товарных запасов и товарооборачиваемость. Методика анализа товарных запасов и товарооборачиваемости

### **Тема 10. Анализ затрат и себестоимости продукции/услуг**

Значение, задачи информационная база анализа. Оценка изменения затрат в динамике. Выявление, расчет экономии или перерасхода издержек в целом и по отдельным статьям, элементам затрат, товарным группам или наименованиям. Изучение влияния факторов на уровень издержек обращения в целом и по отдельным статьям. Изыскание резервов экономии (снижения) затрат при сохранении или улучшении качественных или количественных показателей в коммерческой деятельности.

### **Тема 11. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов организации**

Значение и задачи анализа. Источники информации для проведения анализа. Определение обеспеченности предприятия трудовыми ресурсами. Оценка квалификационного уровня персонала предприятия. Изучение динамики и причин текучести кадров.

Анализ фонда заработной платы. Значение и задачи анализа. Определение абсолютного и относительного отклонения по фонду заработной платы. Изучение соотношения между темпами роста производительности труда и уровня его оплаты.

### **Тема 12. Анализ величины собственного капитала и обязательств организации**

Анализ состояния и структуры собственного капитала. Анализ динамики величины собственного капитала. Анализ структуры собственного капитала. Анализ использования средств собственного капитала. Анализ состава и структуры обязательств. Анализ динамики величины заемных и привлеченных средств. Анализ эффективности использования заемных и привлеченных средств. Анализ эффективности использования собственного капитала и заемных средств.

### **Тема 13. Анализ финансовых результатов деятельности организации**

Задачи анализа и источники информации. Показатели прибыли, используемые в экономическом анализе. Анализ состава, динамики и выполнения плана балансовой прибыли. Факторы, формирующие балансовую прибыль предприятия. Влияние учетной политики предприятия на размер прибыли. Анализ финансовых результатов от реализации продукции, работ, услуг. Методика факторного анализа прибыли от реализации продукции. Анализ динамики прибыли.

### **Тема 14. Анализ финансового состояния**

Понятие, значение и задачи анализа финансового состояния предприятия. Показатели, характеризующие структуру баланса. Методика их расчета и анализа. Факторы, определяющие степень финансового риска. Анализ финансовой устойчивости, кредито- и платежеспособности организации.

Анализ равновесия между активами предприятия и источниками их формирования. Источники финансирования внеоборотных и текущих активов. Порядок определения суммы собственного оборотного капитала и его доли в формировании текущих активов. Факторы изменения величины собственного капитала. Оценка финансовой устойчивости предприятия.

Анализ платежеспособности предприятия на основе показателей ликвидности баланса. Понятие платежеспособности и ликвидности.

### **Тема 15. Диагностика вероятности банкротства организации**

Цели и задачи диагностики вероятности банкротства при определении банкротства согласно 127-ФЗ. Виды банкротства, выделенные в законодательной и финансовой практике. Информационная база и основные методы диагностики. Методы диагностики банкротства: нормативная система критериев, модель Федотовой, модель Альтана, дискрептивная Белорусская модель, модель Бивера и др.

## **Тема 16. Маржинальный и управленческий анализ деятельности организации**

Понятие маржинального анализа. Его возможности, основные этапы и условия проведения. Анализ функциональной связи между издержками и объемом производства продукции. Понятие, методы определения суммы постоянных и переменных затрат. Анализ функциональной связи между затратами, объемом продаж и прибылью. Определение безубыточного объема продаж и зоны безопасности предприятия. Определение критической суммы постоянных затрат и критического уровня цены реализации.

5.1.3. Перечень рекомендуемой литературы и иных источников для подготовки к государственному экзамену

### *Основная литература*

1. Аскинадзи В.М. Инвестиции: учебник для вузов / В.М. Аскинадзи, В. Ф. Максимова. – М.: Юрайт, 2021. – 385 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/468735>
2. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 338 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/469178>
3. Беляков Г.И. Охрана труда и техника безопасности: учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 360 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/469912>
4. Бугорский В.П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 165 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/471519>
5. Ветитнев А.М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – М.: Юрайт, 2020. – 340 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/452006>
6. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 352 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082307>
7. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 412 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/471505>
8. Дубровин И.А. Поведение потребителей: учеб. пос. – М.: Дашков и К, 2020. - 310 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093183>
9. Жуковская И.Ф. Ценообразование в сфере услуг: уч. пос. / И.Ф. Жуковская, М.В. Краснова, И.В. Наумова. - Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир: Изд-во ВлГУ, 2020. – 308 с.\*
10. Зуб А.Т. Управление проектами: учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 422 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/469084>
11. Коноваленко М.Ю. Психология делового общения: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 158 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/471326>
12. Коргова М.А. Менеджмент организации: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 197 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/474145>
13. Купцова Е.В. Бизнес-планирование: учебник и практикум для вузов / Е.В. Купцова, А.А. Степанов. – М.: Юрайт, 2021. – 435 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/469221>
14. Лебедев В. М. Техническая эксплуатация зданий: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 360 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1217279>
15. Малых Н.И. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 320 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>
16. Маркетинг: учебник и практикум для вузов / Л.А. Данченко [и др.]; под ред. Л.А. Данченко. - М.: Юрайт, 2021. - 486 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/468736>
17. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – М.: Юрайт, 2021. – 449 с. – URL:

<https://urait.ru/bcode/475778>

18. Николенко П.Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. – М.: Юрайт, 2021. – 451 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/476803>

19. Николенко П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. – М.: Юрайт, 2021. – 413 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/476098>

20. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В.Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – М.: Юрайт. – 350 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/469815>

21. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров. – М.: Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 165 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html>

22. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html>

23. Румянцева Е.Е. Экономический анализ: учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 381 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/469478>

24. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 197 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/472712>

25. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 300 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/477909>

26. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 297 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/477769>

27. Управление проектами: учебник и практикум для вузов / А.И. Балашов, Е.М. Рогова, М.В. Тихонова, Е.А. Ткаченко; под общ. ред. Е.М. Роговой. – М.: Юрайт, 2020. – 383 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/449791>

28. Ушаков Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 136 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1179524>

29. Холодкова В.В. Управление инвестиционным проектом: учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 302 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/477516>

30. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под ред. П.П. Чуваткина. – М.: Юрайт, 2021. – 280 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/474704>

31. Чудновский А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. – 335 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/960105>

32. Шадрин Г.В. Экономический анализ: учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 461 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/477503> Экономика организации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Л.А. Чалдаева [и др.]; под ред. Л.А. Чалдаевой, А.В. Шарковой. – М.: Юрайт, 2021. – 344 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/477698>

33. Экономический анализ в 2 ч. Часть 1.: учебник для вузов / Н.В. Войтоловский [и др.]; под ред. Н.В. Войтоловского, А.П. Калининой, И.И. Мазуровой. – М.: Юрайт, 2021. – 291 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/473099>

34. Экономический анализ в 2 ч. Часть 2.: учебник для вузов / Н.В. Войтоловский [и др.]; под ред. Н.В. Войтоловского, А.П. Калининой, И.И. Мазуровой. – М.: Юрайт, 2021. – 302 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/473100>

#### *Дополнительная литература*

35. Андреева Т.В. Охрана труда на предприятиях общественного питания: учебное пособие. – СПб: Троицкий мост. – 114 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/89198.htm>

36. Бизнес-планирование: учебник / под ред. проф. Т.Г. Попадюк, проф. В.Я. Горфинкеля. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2021. – 296 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1222076>

37. Боголюбов В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 293 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/471240>
38. Бражников М.А. Сервисология: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 144 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>
39. Внутрифирменное планирование: учебник и практикум для вузов / С.Н. Кукушкин [и др.]; под ред. С.Н. Кукушкина, В.Я. Позднякова, Е.С. Васильевой. – М.: Юрайт, 2021. – 344 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/463505>
40. Диянова С.Н. Маркетинг сферы услуг: учебное пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. – М.: Магистр: Инфра-М, 2019. – 192 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/999987>
41. Дорман В.Н. Экономика организации. Ресурсы коммерческой организации: учебное пособие для вузов / В.Н. Дорман; под науч. ред. Н.Р. Кельчевской. – М.: Юрайт, 2021. – 134 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/473536>
42. Ефремова М.В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 350 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/476140>
43. Жуковская И.Ф. Модели поведения потребителей: экономический, социальный и психологический подходы: учеб. пос. – Владимир: АТЛАС, 2016. – 331 с.\*
44. Кобяк М.В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин; под ред. С.С. Скобкина. – М.: Юрайт, 2021. – 502 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/487576>
45. Кузьмина Е.Е. Комплексный анализ хозяйственной деятельности. В 2 ч. Ч.1.: учебник и практикум для вузов / Е.Е. Кузьмина, Л.П. Кузьмина; под общ. ред. Е.Е. Кузьминой. – М.: Юрайт, 2021. – 225 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/468860>
46. Кузьмина, Е. Е. Комплексный анализ хозяйственной деятельности. В 2 ч. Ч. 2.: учебник и практикум для вузов / Е.Е. Кузьмина, Л.П. Кузьмина; под общ. ред. Е.Е. Кузьминой. – М.: Юрайт, 2021. – 250 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/473017>
47. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 172 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/470280>
48. Курсова О. А. Правовое регулирование управления персоналом: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 414 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/474266>
49. Леонтьев В.Е. Инвестиции: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Е. Леонтьев, В.В. Бочаров, Н.П. Рудковская. – М.: Юрайт, 2019. – 455 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/444266>
50. Леонов Н.И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт. – 193 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/474357>
51. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Юрайт, 2019. – 314 с. – URL: <https://urait.ru/catalog/430260>
52. Маевская Е. Б. Экономика организации: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 351 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044367>
53. Менеджмент: в 2 ч. Ч. 2.: учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общ. ред. И. Н. Шапкина. – М.: Юрайт, 2021. – 313 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/472489>
54. Менеджмент: в 2 ч. Ч.1.: учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общ. ред. И. Н. Шапкина. – М.: Юрайт, 2021. – 384 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/472488>
55. Митрошенков О.А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие. – М.: Юрайт, 2021. – 315 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/474722>
56. Морозов М.А. Экономика организации туризма : учебник для академического бакалавриата / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Юрайт, 2021. – 291 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/473233>
57. Павлищева Н.А. Основы проектирования и технической эксплуатации зданий и сооружений учебное пособие. – М.: Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 390 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/93544.html>



58. Румянцева И.А. Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация зданий гостиниц: курс лекций. – М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015. – 53 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/46812.html>

59. Сергеев А.А. Бизнес-планирование : учебник и практикум для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 483 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/470376>

60. Собольников В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под ред. В.В. Собольникова. – М.: Юрайт, 2021. – 202 с. URL: <https://urait.ru/bcode/473522>

61. Суворова Г.М. Безопасность в туризме : учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2021. – 397 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/477538>

62. Управление персоналом организации: учебник / под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 695 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1372570>

63. Хруцкий В.Е. Оценка персонала. Сбалансированная система показателей: практическое пособие / В. Е. Хруцкий, Р. А. Толмачев, Р. В. Хруцкий. – М.: Юрайт, 2021. – 208 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/472791>

64. Ценообразование: учебное пособие / В.А. Слепов, Т.Е. Николаева, Е.С. Глазова; под ред. В.А. Слепова; РЭА им. Г.В. Плеханова. - М.: Магистр: ИНФРА-М. - 304 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1063806>

65. Экономика и социология труда: теория и практика: учебник и практикум для вузов / И.В. Кохова [и др.]; под ред. В.М. Масловой, М.В. Полевой. – М.: Юрайт, 2021. – 493 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/468705>

\* – литература из фонда библиотеки ВлГУ

*Интернет-ресурсы*

Федеральный портал «Российское образование». – URL: <http://edu.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент». – URL: <http://ecsosman.edu.ru/>

Справочно-правовая система «Консультант Плюс». – URL: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Электронная библиотечная система ВлГУ. – URL: <http://library.vlsu.ru/>

#### 5.1.4. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

К экзамену и подготовке к нему нужно относиться как к важной части обучения, как к возможности саморазвития, а не как к препятствию, которое нужно преодолеть:

- постройте свой режим дня таким образом, чтобы было достаточно времени для полноценного отдыха. Не экономьте время на сне, так как это может снизить продуктивность интеллектуальной деятельности;

- определите для себя кратковременные периоды для отдыха (10-15 минут) при проведении подготовки. Отвлечитесь, сделайте несколько простых физических упражнений - это позволит лучше усвоить материал, чем Вы будете сидеть несколько часов за учебником, не вставая с места;

- учите (повторяйте) материал последовательно, возвращаясь к каждому вопросу до трех раз (ознакомление - подробное изучение - повторение) - так более эффективно усваивается информация;

- если есть возможность, готовьтесь к экзамену группой в 3-4 человека, так можно распределить вопросы, которые каждый индивидуально подготовит, чтобы позже заниматься взаимобучением. Можно также зачитывать ответы вслух, а затем – поочередно их проговаривать;

- учить материал эффективнее не по вопросам, а по смысловым разделам. Обратите внимание на связь различных вопросов, – какие знания можно применять к ответам на самые разные вопросы в рамках курса;

- полезно делать мини-ответы, схематичные изображения и краткие записи ответов для осмысления и систематизации содержания вопросов;

- настройтесь на успех – это повышает уверенность и отражается на качестве ответа.

*Работа с учебной литературой (конспектом):*

- Подготовьте необходимую информационно-справочную (словари, справочники) и рекомендованную научно-методическую литературу (учебники, учебные пособия) для получения исчерпывающих сведений по каждому экзаменационному вопросу.

- Уточните наличие содержания и объем материала в лекциях и учебной литературе для раскрытия вопроса (беглый просмотр записей лекций или учебных пособий).

Подготовка к раскрытию проблемы по разным источникам – залог глубокой и основательной подготовки.

- Дополните конспекты недостающей информацией по отдельным аспектам, без которых невозможен полный ответ, используйте цветовые, шрифтовые выделения, а также схемы, графики, таблицы – это помогает лучше запомнить материал.

- Распределите весь материал на части с учетом их сложности, составьте график подготовки к экзамену, предусматривающий переключение с труда на отдых.

- Подготовьте рабочее место для занятий: порядок, чистота, удобство, наличие канцелярских принадлежностей в хорошем состоянии и в нужном количестве.

- Перенесите по возможности все дела и встречи, отвлекающие от подготовки на послеэкзаменационный период.

- Внимательно прочтите материал конспекта, учебника или другого источника информации, с целью уточнений отдельных положений, структурирования информации, дополнения рабочих записей.

- Повторно прочтите содержание вопроса, пропуская или бегло просматривая те части материала, которые были усвоены на предыдущем этапе.

- Прочтите еще раз материал с установкой на запоминание. Запоминать следует не текст, а его смысл и логику. В первую очередь необходимо запомнить термины, основные определения, понятия, законы, принципы, аксиомы, свойства изучаемых процессов и явлений, основные влияющие факторы, их взаимосвязи.

- Многократное повторение материала с постепенным «сжиманием» его в объеме способствует хорошему усвоению и запоминанию.

- В последний день подготовки к экзамену проговорите краткие ответы на все вопросы, а на тех, которые вызывают сомнения, остановитесь более подробно.

- Накануне дня экзамена обеспечьте нормальный режим сна. Утром – бегло просмотрите все вопросы, мысленно кратко ответьте на них и уверенно идите на экзамен.

## **6. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ВКР)**

### ***6.1. Общая характеристика ВКР***

Выпускная квалификационная работа (далее ВКР) бакалавра является заключительным этапом проведения государственных итоговых испытаний и проводится после проведения государственного экзамена.

Выпускная квалификационная работа бакалавра представляет собой самостоятельное логически завершенное исследование, связанное с решением научно-практической задачи. При ее выполнении студент должен показать способности и умения, опираясь на полученные знания, решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, грамотно излагать специальную информацию, докладывать и отстаивать свою точку зрения перед аудиторией.

В ВКР студент должен показать, в какой степени он владеет универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями, специальными знаниями и умением применять полученные знания в процессе самостоятельного исследования конкретной темы.

Целью защиты выпускной квалификационной работы является установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач в соответствии с

требованиями ФГОС ВО к квалификационной характеристике и уровню подготовки выпускника по направлению 43.03.03 – «Готиничное дело».

## **6.2. Требования к ВКР**

### 6.2.1. Требования к структуре ВКР

ВКР выполняется студентом по материалам, собранным им лично в период преддипломной практики и в период выполнения работы. Рекомендуемый объем бакалаврской работы – от 50 до 75 страниц печатного текста (не считая приложений).

Оформленная выпускная квалификационная работа должна включать в себя следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- аннотация;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если таковые имеются).

Титульный лист и задание на ВКР заполняются в соответствии с типовыми формами (Приложение 2 и 4).

Аннотация. Аннотация – это краткое изложение содержания ВКР, включающее основные фактические сведения и выводы, без дополнительной интерпретации или критических замечаний автора. Аннотация пишется на русском и иностранном языках. В конце аннотации указываются содержащиеся в ВКР данные.

Содержание включает в себя заголовки всех разделов (глав, пунктов), содержащихся в пояснительной записке. Обязательное требование – дословное повторение в заголовках названий структурных частей пояснительной записки.

Во введении кратко характеризуется проблема, решению которой посвящена ВКР. При этом обосновывается актуальность выбранной темы, определяется цель ВКР и совокупность задач, которые следует решить для раскрытия выбранной темы; указывается объект исследования (предприятие или его структурное подразделение, организация, фирма, и т. п.); описывается информация, на базе которой выполнена ВКР, характеризуются методы её сбора и обработки. Общий объем введения должен составлять от трех до пяти страниц.

Основная часть ВКР состоит из двух-трех разделов: первый раздел является теоретической частью исследования, а второй раздел – практической частью, которая обобщает аналитическую часть работы, третья – проектный подраздел работы.

Как правило, каждый раздел включает три подраздела. Заголовки разделов не должны повторять названия темы, а заголовки подразделов - название разделов. Каждый раздел и подраздел ВКР должны содержать законченную идею и завершаться выводом. При этом общие выводы каждого раздела обобщают и систематизируют промежуточные выводы подразделов.

Теоретическая часть является важнейшим структурным элементом, в котором раскрывается концептуальное обоснование объекта и предмета исследования (в формулировке избранной темы). В теоретической части необходимо изложить: сущность исследуемой проблемы, степень её проработанности в научной литературе; организационное, экономическое обеспечение исследуемой проблемы, краткую характеристику объекта исследования. В теоретической части ВКР проводится исследование теории и практики вопроса, которое включает: обзор отечественной и зарубежной научной литературы, в том числе периодической печати и нормативно-правовых источников, по данной теме, уточнение экономической сущности вопроса, его значения, задач и перспектив развития. Здесь же следует дать определение основных понятий, используемых в работе, т.е. сформировать понятийный

аппарат, на котором будет базироваться ВКР. Данная часть должна содержать не только описание различных точек зрения ученых и специалистов в данной области, то есть отражать дискуссионность темы, но и раскрывать позицию автора по рассматриваемому вопросу. Именно здесь содержатся основные теоретические положения, сформулированные студентом при работе с научной литературой и являющиеся основой для выполнения практической части ВКР, в которой студент продемонстрирует свои умения и навыки проектной деятельности с объектом исследования. В тексте теоретической части должны содержаться ссылки на источники, использованные при ее написании.

В практической части работы необходимо дать характеристику предмета и объекта исследования. Студент должен обосновать выбор используемых показателей для характеристики предмета исследования, определить необходимые источники информации и способы её сбора. При проведении анализа используется широкий спектр методов оценки и прогнозирования: структурный, экономический, статистический, а также методы экспертных оценок и т. д. В аналитической части обобщается и анализируется управленческая (статистическая, экспертная и др.) информация. Проводится анализ первичных данных, полученных из результатов полевых исследований, целенаправленно проведенных автором для решения поставленных в ВКР задач, и кабинетных исследований на основе вторичной информации, полученной из научных статей, отчетных и статистических материалов, периодической и специальной литературы.

В целом, анализ проводится по следующим составляющим объектной и предметной области: состояние; основные параметры и их динамика; организация; информационное обеспечение; эффективность и т.д. В результате анализа дается оценка коммерческой, маркетинговой деятельности, эффективности отдельных бизнес-процессов, выявляются организационно-управленческие проблемы в области коммерческой деятельности, маркетинга в торговле. В данном подразделе основной части ВКР дается:

- общая характеристика предприятия, на базе которого выполняется ВКР, анализ его маркетинговой/коммерческой деятельности (краткая историческая справка по предприятию; исследование правовой формы организации; анализ технико-экономических показателей деятельности предприятия, а также показателей коммерческой / маркетинговой деятельности исследуемой организации в динамике, минимум за три года (в абсолютных и относительных величинах), с расчетом темпов роста; характеристику существующей организационно-управленческой структуры организации);

- анализ системы управления коммерческой, маркетинговой деятельностью предприятия, более детальному анализу подвергается предмет исследования выпускной квалификационной работы в зависимости от выбранной темы;

- полевые исследования в области отдельных аспектов коммерческой деятельности, целенаправленно проведенные автором для решения поставленных в ВКР задач.

При выполнении аналитической части работы недопустимо ограничиваться констатацией фактов, необходимо раскрыть тенденции, выявить недостатки, определить причины их возникновения. Результатом выполнения аналитической части ВКР должны стать определение и конкретизация организационно-управленческих проблем в коммерческой /маркетинговой деятельности применительно к избранному объекту исследования, в соответствии с темой ВКР. Данные результаты используются для формулировки предложений и рекомендаций автора ВКР по результатам исследования.

Проектный подраздел практической части ВКР представляет собой разработку авторских предложений по совершенствованию предмета и объекта исследования и решения проблем, выявленных в ходе проведенного анализа. Авторские предложения должны быть направлены на решение проблем в области коммерческой деятельности / маркетинга и устранение недостатков, выявленных в аналитическом подразделе ВКР. При этом следует учитывать инновационные методы, средства и технологии в профессиональной деятельности. Авторские предложения должны носить конкретный характер и иметь детальную и тщательную проработку, необходимо просчитать и представить обоснование экономической эффективности

предлагаемых рекомендаций. При невозможности расчета эффективности разработанных мероприятий должен быть применен метод экспертных оценок.

В заключении формулируются выводы по результатам проведенного исследования, характеризующие степень достижения целей и решения тех задач, которые ставились в начале работы (во введении). Заключение должно содержать краткое резюме по авторским предложениям, рекомендации по практическому использованию результатов работы. В заключении могут приводиться сведения об апробации результатов исследования, их практическом внедрении. При необходимости может быть определен круг вопросов, требующих более глубокой разработки. Объем заключения 3-4 страницы печатного текста.

Список использованных источников включает все использованные при подготовке ВКР источники: нормативные документы, учебную, специальную литературу, специальную периодику, Интернет-источники. Список должен содержать не менее 30 наименований и отражать современные достижения науки и практики в исследуемой области. В тексте ВКР должны быть сделаны ссылки на указанные в перечне литературу и источники.

Приложения – формы отчетности, первичные документы исследуемой организации, а также иная информация в виде текстов, таблиц, постановлений, положений и других документов в полном объеме или выдержка из них со ссылкой на документ. В приложение выносятся материал, который при включении в основную часть либо загромождает текст, либо затрудняет понимание работы. По тексту на каждое приложение должна быть сделана ссылка.

#### 6.2.2. Требования к оформлению ВКР

Пояснительная записка должна быть выполнена с использованием компьютера и распечатана на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Текст ВКР набирается в текстовом редакторе Microsoft Word: шрифт Times New Roman – обычный, размер – 14 кегль, междустрочный интервал – полуторный, интервал после и до строки – 0 пт, верхнее и нижнее поле – 20 мм, левое поле 30 мм, правое 10 мм; абзац (красная строка) должен быть равен -1,25-1,27 см. Выравнивание устанавливается по ширине страницы.

Нумерация страниц сквозная в нижней части листа в правом углу без точки и начинается с 5 на странице ВВЕДЕНИЕ. Титульный лист, задание на ВКР, аннотация, содержание включаются в общую нумерацию, но номер страницы на них не проставляется.

Приложения в общую нумерацию страниц не включаются, и номер страницы на них не проставляется (в содержании указывается номер страницы, с которой начинаются приложения). Введение, каждая новая глава, заключение, список использованных источников, приложения начинаются с новой страницы, пункты на новую страницу не переносятся.

Главы и пункты ВКР, приложения (кроме введения, заключения, списка использованных источников) нумеруются арабскими цифрами. Первый пункт первой главы будет иметь номер 1.1., третий пункт второй главы – 2.3., четвертый пункт второй главы соответственно – 2.4. и т. д. Главы и пункты должны иметь заголовки, которые четко и кратко отражают их содержание.

Заголовки глав, а также слова: ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ начинаются с новой страницы, выравнивание по центру, без точки в конце, шрифт Times New Roman – полужирный, размер – 14 кегль, буквы прописные.

Пункты печатаются полужирным шрифтом, по центру, точка в конце заголовка не ставится. Заголовок главы отделяется от заголовка пункта одной строкой, между заголовком пункта и следующим за ним текстом – одна строка.

При наборе текста, формул, таблиц следует руководствоваться следующими правилами:

1. Прямой полужирный шрифт используется только для заголовков.
2. При оформлении нумерованных и маркированных списков следует придерживаться единообразия.
3. При наборе формул все латинские буквы обозначаются курсивом (за исключением min, max и mod), греческие символы, цифры и кириллица – прямым шрифтом.

Формулы и уравнения следует выносить из текста в отдельную строку с выравниванием по центру. Формулы имеют сквозную нумерацию арабскими цифрами по всему тексту ВКР. Номер формулы располагается в круглых скобках в крайне правом положении на строке, на которой находится формула. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

При цитировании наибольшего внимания заслуживает современная литература и первоисточники. При цитировании текст заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в которой дан в первоисточнике. Если цитата воспроизводит только часть предложения цитируемого текста, то после открывающихся кавычек ставят многоточие и начинают ее со строчной буквы. Цитаты или заимствованные из публикаций цифровые и другие данные оформляются в квадратных скобках, например: [12, с. 51], [25, с. 32].

Цифровой материал рекомендуется помещать в тексте ВКР в виде таблиц. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией, Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, выравнивание – по ширине. Шрифт в таблице по необходимости может уменьшаться до 10-12 кегля, междустрочный интервал – одинарный. Название таблицы пишется с прописной буквы. На все таблицы должны быть ссылки в выпускной квалификационной работе.

Особое внимание следует обратить на перенос таблиц, не помещающихся на одной странице. При переносе на другой лист заголовки не пишут. В данном случае столбцы таблицы следует пронумеровать и на странице, на которую переносится таблица указать вместо заголовков столбцов таблицы их номера. При этом в правом верхнем углу страницы, на которую переносится таблица, пишут: «Продолжение табл.» или «Окончание табл.». Заголовки столбцов таблицы центрируют. После каждой таблицы необходимо выполнить оценку представленной информации и сделать выводы.

Если в тексте ВКР будут представлены рисунки (графики, схемы), под ними должна быть сделана подрисовочная надпись, которая оформляется 14 кеглем симметрично расположению рисунка. Нумерация рисунков сплошная от начала до конца ВКР. Главы и пункты не должны заканчиваться рисунком или таблицей.

Приложения следует оформлять как продолжение отчета на ее последующих страницах, располагая приложения в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху справа страницы слова «Приложение», его обозначения и степени. Приложения обозначают арабскими цифрами, начиная с 1. После слова «Приложение» следует цифра, обозначающая его последовательность. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.82-2001 и ГОСТ 7.1-2003.

В начале в списке указываются нормативные правовые акты (федеральные, региональные, муниципальные), ГОСТы, СНиПы, СП, ЕНИРы, ТУ и др. Вслед за указанными документами располагаются остальные источники, использованные при написании ВКР: книги, статьи и электронные издания в алфавитном порядке.

### 6.2.3. Требования к порядку выполнения ВКР

Кафедра разрабатывает, утверждает и доводит до сведения студентов перечень тем ВКР. Темы соответствуют области, видам профессиональной деятельности выпускника.

Студенту предоставляется право выбора темы и руководителя ВКР по предложенному выпускающей кафедрой перечню тем. По письменному заявлению (приложение 3) студента (нескольких студентов, выполняющих ВКР совместно) кафедра может в установленном порядке предоставить ему (им) возможность подготовки и защиты ВКР по теме, предложенной студентом(ами), в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического

применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

Тема, руководитель ВКР и, при наличии, консультанты закрепляются за студентом (несколькими студентами, выполняющими ВКР совместно) приказом ректора.

Руководитель бакалаврской работы назначается из числа профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры или высококвалифицированных специалистов-практиков других организаций или учреждений приказом ректора по представлению кафедры.

Руководитель обязан:

- выдать задание на бакалаврскую работу в период прохождения производственной преддипломной практики;
- оказывать студенту помощь в разработке графика выполнения ВКР;
- рекомендовать студенту необходимую литературу, правовые и нормативные акты, справочные материалы, типовые работы и другие источники по теме исследования;
- проводить систематические, предусмотренные расписанием консультации с выпускником, а также консультировать его по мере надобности;
- проверять выполнение работы (по частям и в целом), определять степень выполнения поэтапно.

В соответствии с графиком учебного процесса студент выполняет бакалаврскую работу и периодически отчитывается перед руководителем. Студент, своевременно не выполняющий график, при необходимости (по заявлению руководителя) заслушивается на заседании кафедры и это оформляется выпиской из протокола заседания кафедры. Информация, полученная руководителем, позволяет установить процент готовности бакалаврской работы, обеспечить гласность результатов поэтапной проверки, своевременно принять меры по устранению выявленных недостатков в работе студента.

Задание на выполнение бакалаврской работы разрабатывается руководителем совместно со студентом. Оно разрабатывается в течение недели после подписания приказа о закреплении за студентами тем ВКР и назначении руководителей и консультантов (при необходимости) и выдается студенту в письменном виде на бланке установленного образца. Задание должно быть подписано выпускником и его руководителем. После завершения подготовки обучающимся выпускной квалификационной работы руководитель выпускной квалификационной работы представляет письменный отзыв о работе обучающегося в период

подготовки выпускной квалификационной работы (далее - отзыв). Обучающийся должен быть ознакомлен с отзывом не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы. Перед защитой выпускной квалификационной работы проводится предзащита с целью выявления степени готовности работы.

Выпускные квалификационные работы подлежат проверке на объем заимствования с использованием системы анализа текстов на наличие заимствований пакета «Антиплагиат». Обучающийся допускается к предзащите и защите выпускной квалификационной работы при наличии в ней не менее 50% оригинального текста.

Выпускная квалификационная работа в электронном и бумажном виде, а также отзыв передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 4 рабочих дня до защиты выпускной квалификационной работы.

Брошюрование ВКР осуществляется в следующем порядке:

- титульный лист;
- задание на ВКР;
- аннотация;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;

- приложения (если таковые имеются).

В конец ВКР сброшюровывают файлы открытой частью вверх, в которые вкладываются:

1. Отзыв руководителя ВКР, рецензия на ВКР (если таковая имеется), акт (справка) о внедрении (если таковые имеются);
2. Заключение комиссии по проверке ВКР на объем заимствования, заявление о самостоятельном характере выполнения ВКР;
3. CD/DVD-диск с презентацией или распечатанная презентация (если таковые имеются) и ВКР.

ВКР переплетается типографским способом либо лентой в твердой обложке. Не допускается скрепление ВКР железными предметами (скрепками, скобами, скоросшивателями).

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### ***7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения ОПОП***

7.1.1. Примерный перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

1. Государственное регулирование индустрии гостеприимства в РФ
2. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства. Международные стандарты услуг ISO 9000, 9001, 9002, 9003.
3. Закон «О защите прав потребителей». Его основные положения
4. Нормативно-правовые основы классификации объектов туристской индустрии в РФ
5. Нормативно-техническая документация проектирования гостиничного предприятия.
6. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов
7. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения
8. Требования к проектированию этажей и вспомогательных помещений жилой части гостиниц и иных средств размещения.
9. Документационное сопровождение проектной деятельности гостиничного предприятия
10. Технология работы СПиР в гостинице
11. Технология бронирования номеров и мест в гостинице
12. Технология приема и размещения гостей в гостинице .
13. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы .
14. Технология работы с иностранными гостями в гостинице
15. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице
16. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице .
17. Технология работы службы безопасности в гостинице .
18. Технология работы службы питания в гостинице .
19. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы .
20. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице .
21. Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
22. Технология работы службы Room-service гостиницы .
23. Технология работы службы обслуживания номерного фонда
24. Технология работы СПА-комплекса в гостинице .
25. Технология оформления выезда гостей из гостиницы
26. Технология обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями
27. Технология продвижения и реализации продукта гостиничного дела



28. Современные информационные системы обеспечения работы с клиентами
29. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей
30. Издержки предприятия индустрии гостеприимства: сущность и классификация
31. Анализ затрат гостиничного предприятия по экономическим элементам и анализ себестоимости отдельных видов услуг
32. Маржинальный анализ: расчет и оценка маржинального дохода, порога рентабельности и запаса финансовой прочности
33. Планирование текущих затрат гостиничного предприятия
34. Инвестиционный бюджет создания (развития) гостиничного предприятия
35. Анализ финансовых результатов деятельности гостиничного предприятия
36. Финансово-экономические, материально-технические и организационно-управленческие показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия
37. Оценка качества предоставления гостиничного продукта и уровня обслуживания потребителей
38. Методы оценки эффективности инвестиций в создание гостиничного предприятия
39. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия
40. Организация и нормирование труда в гостиницах и других средствах размещения
41. Технология работы ночных аудиторов в гостинице
42. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице
43. Группы потребителей услуг и их характеристики. Анализ потребностей различных групп клиентов
44. Система оценки удовлетворенности клиента. Источники информации о качестве услуги
45. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Специфика работы в контактной зоне
46. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические особенности обслуживания
47. Формы делового общения
48. Конфликты в деловом общении: причины возникновения, виды, стратегия поведения
49. Понятие управленческой этики и субординации. Авторитет руководителя. Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений
50. Профессиональная этика ведения коммерческих переговоров: организация, стратегии и тактики проведения
51. Коммуникативные барьеры
52. Классификация видов искажения информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе делового общения
53. Роль информационных технологий управления (ИТУ) в гостиничной деятельности. Принципы и тенденции использования ИТУ в гостиничной деятельности
54. Классификация ИТУ в гостиничной деятельности. Автоматизация деятельности в гостиничной деятельности
55. Глобальные компьютерные системы бронирования
56. Клиентоориентированная стратегия. Материальные и моральные стимулы удержания постоянных клиентов
57. Культура обслуживания. Основные направления совершенствования культуры обслуживания
58. Механизмы и методы формирования потребностей
59. Методы измерения и оценки потребностей
60. Сущность, значение и виды маркетинговой информации
61. Источники маркетинговой информации. Методы ее получения и анализа
62. Система методов и методических приемов в маркетинговых исследованиях

63. Методики проведения количественных и качественных маркетинговых исследований
64. Экспертные методы в маркетинговых исследованиях
65. Анализ целевого рынка: оценка спроса, сегментирование потребителей, позиционирование продаж гостиничных и сопутствующих услуг
66. Ценообразование на гостиничные услуги: стратегии и методы
67. Планирование и прогнозирование услуг гостиничного предприятия: сценарный анализ и оценка рисков.
68. Методы стратегического анализа
69. Маркетинговые (рыночные) стратегии гостиничного предприятия
70. Разработка системы маркетинговых коммуникаций по продвижению гостиничных услуг на рынок
71. Бенчмаркинг как метод маркетинговых исследований
72. Направления инновационной деятельности в индустрии гостеприимства
73. Классификация и виды инноваций в гостиничной деятельности
74. Структура и содержание бизнес-плана по созданию и развитию гостиничного предприятия
75. Основные требования к проектированию гостиниц: зданию гостиницы в целом, общественной части, вспомогательным помещениям, фирменному стилю и оборудованию номеров.
76. Маркетинговые исследования при формировании концепции гостиничного предприятия и стратегическом проектировании
77. Формирование концепции гостиничного предприятия. Основные факторы при определении концепции предприятия
78. Деятельность по управлению проектами гостиничного предприятия
79. Финансовые показатели проекта
80. Документационное сопровождение проектной деятельности.

#### 7.1.2. Примерный перечень заданий (задач), выносимых на государственный экзамен

**Компетентностно-ориентированные задания**, вынесенные для решения на государственном экзамене, выполнение которых, подтверждает обладание выпускником профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности.

#### **Задание №1. Анализ средней величины и нормы маржинального дохода**

Показатель	Предыдущий период		Текущий период		Отклонение(+/-) тыс. руб.	Темп роста, %
	Сумма тыс. руб.	Структура, %	Сумма тыс. руб.	Структура, %		
1. Затраты на производство в том числе:	541 131		686 079			
1.1 Переменные	464 070		579 800			
1.2 Постоянные	77 061		106 279			
2. Объем производства товаров	572 661	-	717 416	-		
3. Объем продаж	563 089	-	701 605	-		
4. Маржинальный доход		-		-		
5. Прибыль		-		-		
6. Объем		-		-		

выпуска						
7. Средняя величина маржинального дохода		-		-		
8. Норма маржинального дохода		-		-		

**Задание №2. Провести анализ материальных затрат на производство услуг гостеприимства и сделать соответствующие выводы**

Статьи калькуляции	Затраты отчетного объема и ассортимента услуг				Отклонения		
	по базовой калькуляции	Структура	по фактической калькуляции	Структура	в сумме	в структуре	в % к полной материальных затрат по базовой калькуляции
1	2	3	4	5	6	7	8
Стоимость основных средств и материалов до 40 тыс. руб.	5543,2		5320,8				
Списание белья, посуды	235,7		137,9				
Горючесмазочные материалы	79,7		80,0				
Материалы для подготовки номеров и предоставления услуг	2776,3		2898,6				
Материалы для общехозяйственных нужд	143,6		150,3				
Водоснабжение	500,9		502,2				
Теплоэнергия	1402,6		1238,9				
Электроэнергия	2934,0		3034,2				
Затраты на питание	13723,5		15800,2				
Итого материальных затрат							

**Задание №3. Провести анализ затрат на производство услуг гостеприимства и сделать соответствующие выводы**

Статьи калькуляции	№	Затраты отчетного объема и ассортимента услуг		Отклонения	
		по базовой калькуляции	по фактической калькуляции	в сумме	в % к полной базовой себестоимости
1	2	3	4	5	6
Стоимость основных средств и материалов до 40 тыс. руб.	1	5543,2	5320,8		
Списание белья, посуды	2	235,7	137,9		
Горючесмазочные материалы	3	79,7	80,0		

Материалы для подготовки номеров и предоставления услуг	4	2776,3	2898,6		
Материалы для общехозяйственных нужд	5	143,6	150,3		
Водоснабжение	6	500,9	502,2		
Теплоэнергия	7	1402,6	1238,9		
Электроэнергия	8	2934,0	3034,2		
Затраты на питание	9	13723,5	15800,2		
Итого материальных затрат	10				
Затраты на оплату труда	11	20933,3	21955,3		
Отчисления на социальные нужды	12	6279,99	6586,59		
Итого зарплата	13				
Амортизация	14	1866,0	1866,0		
ТО здания и основных средств	15	12607,2	12100,0		
Ремонт основных средств	16	19070,4	20070,5		
Услуги аудиторов	17	143,0	-		
Услуги связи	18	513,4	515,0		
Услуги охраны	19	1663,2	1663,2		
Итого расходов по обслуживанию и управлению	20				
Земельный налог	21	1358,9	1358,9		
Налог на имущество	22	613,2	613,2		
Прочие расходы	23	1412,0	1523,8		
Рекламно-информационные услуги	24	787,8	856,9		
Затраты на разработку образцов с фирменной символикой	25	853,2	-		
<b>ИТОГО РАСХОДОВ</b>					

**Задание №4. Провести анализ объемов реализации услуг коллективного средства размещения**

Год	Объем реализации услуг в текущих ценах, тыс. руб.	Средний индекс цен на услуги гостиницы	Объем реализации услуг в базисных ценах, тыс. руб.	Индексы роста	
				базисные	цепные
xxx1	33615	1,00			
xxx2	41178	1,25			
xxx3	51744	1,22			
xxx4	63500	1,18			
xxx5	77400	1,15			
xxx6	100320	1,2			

**Задание №5. Проведите анализ финансовых результатов деятельности по форме №2**

Показатели	Предыдущий период		Отчетный период		Отклонение, тыс. руб	Темп роста, %
	сумма, тыс.руб.	структура, %	сумма, тыс.руб.	структура, %		
<b>Доходы и расходы по обычным видам деятельности</b>						
1. Выручка от продажи товаров, продукции, работ, услуг (за минусом налога на добавленную стоимость, акцизов и аналогичных обязательных платежей)	563089		701605			
2. Себестоимость проданных товаров,	516923		599107			

продукции, работ, услуг					
3. Валовая прибыль,					
4. Коммерческие расходы	13311		36338		
5. Управленческие расходы			16182		
6. Прибыль (убыток) от продаж,					
<b>Прочие доходы и расходы</b>					
7. Проценты к получению					
8. Проценты к уплате	3762		8916		
9. Доходы от участия в других организациях					
10. Прочие операционные доходы	230424		279553		
11. Прочие операционные расходы	230277		278997		
12. Прибыль от операционных доходов					
13. Внеоперационные доходы	4104		8552		
14. Внеоперационные расходы	9402		20441		
15. Внеоперационная прибыль,					
<b>16. Прибыль (убыток) до налогообложения</b>					

**Задание №6 : Рассчитайте загрузку за расчетный период.**

Гостиница на 100 номеров, расчет загрузки за месяц (30 дней)

Продано (занято) за месяц 2100 номер ночей.

**Задание №7: Найти ADR (среднюю стоимость за номер/ночь) и RevPAR (доход на номер в день).**

Гостиница на 100 номеров. Выручка за месяц составила 5 000 000 рублей при проданных 2100 номер/ночей за месяц (30 дней)

**Задание №8. Расчет сальдо дебиторской задолженности на конец отчетного периода**

Сальдо дебиторской задолженности на начало финансового года было равно 20 000 руб. В течении года имели место следующие операции: продажи в кредит равны 50 000руб, а поступление от дебиторов 45 000 руб. Определим сальдо дебиторской задолженности на конец финансового года.

**Задание №9. Расчет сальдо дебиторской задолженности на конец отчетного периода**

Сальдо кредиторской задолженности на начало финансового года было равно 20 000 руб. В течении года имели место следующие операции: закупки в кредит равны 55 000руб, а выплаты по кредиторской задолженности 40 000 руб. Определим сальдо кредиторской задолженности на конец финансового года.

**Задание №10. Провести анализ объемов реализации услуг коллективного средства размещения**

Год	Объем реализации услуг в текущих ценах, тыс. руб.	Средний индекс цен на услуги гостиницы	Объем реализации услуг в базисных ценах, тыс. руб.	Индексы роста	
				базисные	цепные
xxx1	33615	1,00			
xxx2	41178	1,25			
xxx3	51744	1,22			
xxx4	63500	1,18			
xxx5	77400	1,15			
xxx6	100320	1,2			

**Задание №11**

На основании представленных данных организации, рассчитайте коэффициенты, отражающие интенсивность движения персонала в организации (коэффициент оборота по приему, коэффициент оборота по выбытию, коэффициент текучести кадров, коэффициент постоянства кадров). Проанализируйте полученные результаты и сделайте выводы о тенденциях в развитии кадровой ситуации на данном предприятии.

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Численность персонала на начало года	150	186	222
Количество принятых сотрудников	59	87	146
Количество выбывших, из них:	23	49	93
- по собственному желанию	18	44	77
- за нарушения и прогулы	3	5	11
- выход на пенсию	2	-	-
- сокращение штата	-	-	5
Среднесписочная численность персонала	168	195	249
Коэффициент текучести кадров, %	12,5	25,12	35,34
Коэффициент постоянства кадров	0,75	0,70	0,51
Коэффициент оборота по приему	0,35	0,44	0,58
Коэффициент оборота по выбытию	0,13	0,25	0,37

### Задание №12

В компании «Деметра» на 1 января 2018 года работало 13 сотрудников: администратор, уборщица и 11 мастеров. В феврале двое мастеров уволилось, на их место взяли двух новых. В апреле пришел еще один мастер. В мае было принято решение принять на работу младшего администратора, а в июне в связи с расширением деятельности наняли еще одну уборщицу. В сентябре один мастер попросил расчет, так как переезжал в другой город. Рассчитайте годовой коэффициент текучести кадров данного салона.

### Задание №13

Рассчитайте коэффициент интенсивности текучести персонала торгового предприятия по профессиональным группам с целью выявления групп с наибольшей текучестью по следующим показателям:

	Профессиональная группа	Кол-во уволенных сотрудников, чел.	Среднесписочная численность группы, чел.	Коэф-т текучести персонала, %
1	Директора магазинов	4	49	8,16
2	Работники склада	12	30	40
3	Продавцы-кассиры	30	178	16,8
4	Водитель-экспедитор	10	44	22,72
5	Грузчик	14	54	25,92

### Задание №14

Аудиторская фирма состоит из директора, бухгалтера, двух менеджеров и секретаря. В зависимости от значимости работы и степени ответственности работникам присвоены коэффициенты трудового участия (таблица). За прошедший месяц фонд оплаты труда составил 180 000 рублей. По результатам работы за месяц работникам были установлены поправки к коэффициентам (таблица). Определите размер заработной платы сотрудников за прошедший месяц.

	Сотрудники	Коэффициент трудового участия	Корректировка коэффициента по результатам фактической работы	Размер заработной платы, руб.
1	Директор	4,5	+ 0,5	60 000
2	Бухгалтер	3,5	- 0,2	39 600
3	Менеджер 1	3,0	+ 0,3	39 600
4	Менеджер 2	2,5	- 0,6	22 800
5	Секретарь	1,5	+ 0,3	21 600

Сумма:	15		
--------	----	--	--

### Задание №15

Продавец выполнил в прошедшем месяце план продаж на 107 %. Его оклад составляет 20 000 рублей. Работнику установлена премия в размере 15 % от оклада за выполнение плана продаж и 1 % от оклада за каждый процент перевыполнения плана. Определите размер заработной платы продавца за прошедший месяц.

### Задание №16

Гостиничное предприятие на 100 номеров в апреле 2018 года продало 2100 номер/ночей. Выручка в этом месяце составила 5 млн. рублей. Рассчитайте загрузку гостиницы за апрель в процентах и долях, ADR (средняя стоимость за номер/ночь) и RevPAR (доход на номер в день).

### Задание №17

Четырехэтажный отель располагает 108 номерами, из которых 60 одиночных номеров, 30 двойных номеров и 18 люксов. С 15 по 21 октября 2018 года было продано 543 номера, при этом 2 люкса на 4 этаже, 3 двойных номера на 3 этаже и 2 одиночных номера на 2 этаже были затоплены и не использовались. В период с 22 по 28 октября было продано 571 номер. Рассчитайте загрузку отеля с 15 по 21 и с 22 по 28 октября 2018 года.

### Задание №18

Загородный отель на 100 номеров имеет среднюю загрузку в месяц 71%. Стоимость питания 350 рублей на человека. ADR (средняя стоимость за номер/ночь) равна 3500 рублей. Среднее количество человек в номере 1,5. Доход от дополнительных услуг составляет в среднем 35 000 рублей в месяц. Рассчитайте среднюю выручку отеля в месяц, а также показатели RevPAR (доход на номер в день) и RevPAC (доход на гостя).

### Задание №19.

Курортный отель располагает 35 номерами. Рассчитайте загрузку отеля в долях в августе 2018 года (Q) и выручку от продаж номерного фонда по категориям номеров (Rev(N)n).

	Общее кол-во номеров	Кол-во проданных номеров/ночей в августе	ADR	Q	Rev(N)n
Двойной номер стандарт	10	295	3 000		
Двойной номер полулюкс	15	458	4 050		
Двойной номер люкс	10	269	5 100		

### Задание №20. Рассчитать загрузку гостиницы

Гостиничное предприятие на 100 номеров в апреле 2018 года продало 2100 номер/ночей. Выручка в этом месяце составила 5 млн. рублей. Рассчитайте загрузку гостиницы за апрель в процентах и долях, ADR (средняя стоимость за номер/ночь) и RevPAR (доход на номер в день).

### Задание №21. Рассчитать загрузку

Четырехэтажный отель располагает 158 номерами, из которых 80 одиночных номеров, 50 двойных номеров и 28 люксов. С 15 по 21 октября 2018 года было продано 672 номера, при этом 4 люкса на 4 этаже, 4 двойных номера на 3 этаже и 3 одиночных номера на 2 этаже были затоплены и не использовались. В период с 22 по 28 октября было продано 721 номер. Рассчитайте загрузку отеля с 15 по 21 и с 22 по 28 октября 2018 года.

### Задание №22. Рассчитать среднюю выручку отеля в месяц и показатели RevPAR (доход на номер в день) и RevPAC (доход на гостя).

Загородный отель на 150 номеров имеет среднюю загрузку в месяц 68%. Стоимость питания 500 рублей на человека (входит в стоимость проживания). ADR (средняя стоимость за номер/ночь) равна 4000 рублей. Среднее количество человек в номере 1,3. Доход от

дополнительных услуг составляет в среднем 45 700 рублей в месяц.

### Задание №23. Рассчитать загрузку отеля

Курортный отель располагает 55 номерами.

Рассчитайте загрузку отеля в долях в августе 2018 года  $Q$  и выручку от продаж номерного фонда по категориям номеров  $(Rev(N))_n$ .

	Общее кол-во номеров	Кол-во проданных номеров/ночей в августе	ADR	Q	$Rev(N)_n$
Двойной номер стандарт	30	840	3 225		
Двойной номер полу-люкс	20	580	4 275		
Двойной номер люкс	5	100	5 250		

### Задание №24. Рассчитать средний тариф

Загородный отель располагает 65 номерами. Рассчитайте средний тариф (средняя цена) по категориям номеров  $(ADR)_n$  отеля, используя следующие показатели.

	Общее кол-во номеров	Цена при двухместном проживании	Цена при одноместном проживании	q	$ADR_n$
Номер категории Стандарт	30	3500	4200	1,8	
Номер категории Бизнес	30	4500	5200	2,3	
Номер категории Люкс	5	5500	6200	2,2	

### Задание №25. Рассчитать загрузку гостиницы ADR (средняя стоимость за номер/ночь) и RevPAR (доход на номер в день).

Гостиничное предприятие на 100 номеров в апреле 2018 года продало 2100 номер/ночей. Выручка в этом месяце составила 5 млн. рублей.

Рассчитайте загрузку гостиницы за апрель в процентах и долях, ADR (средняя стоимость за номер/ночь) и RevPAR (доход на номер в день).

### Задание №26

Определить сроки окупаемости без учета дисконтирования для инвестиционного проекта с разными вариантами сумм первоначальных капитальных вложений. Ожидаемые положительные денежные потоки первых трех лет реализации проекта не зависят от сумм вложений и составляют: 1-й год – 250 тыс. руб., 2-й год – 320 тыс. руб., 3-й год – 430 тыс. руб. Варианты сумм первоначальных капитальных вложений:

- А) 280 тыс. руб.;
- Б) 150 тыс. руб.;
- В) 600 тыс. руб.
- Г) 1,2 млн руб.

### Задание №27

Имеет ли смысл приобретать облигацию за 3200 руб., если по ней эмитентом планируется выплачивать по 400 руб. в конце каждого года в течение пяти лет и ещё 2500 руб. в конце пятого года (погашение). Годовая доходность облигации равна 9,25%.

### Задание №28

Оценить эффективность инвестиционного проекта по показателям чистого дохода и индексам доходности при следующей структуре ожидаемых денежных потоков:

### Задание №29

Рассчитайте плановый доход от реализации услуг проживания в отеле, если скидку в размере 12% получают 10% постоянных клиентов. Также предоставляется скидка туристским агентствам. Скидка туристским фирмам рассчитывается при условии, что ее получают 11%



жителей отеля (благодаря посредничеству турфирмы) в размере 15% (согласно договору комиссии).

Таблица – Определение планового дохода (выручки) от реализации услуг проживания в отеле на плановый год

Категория номера	План реализации номеров за год, мест	Плановые средние тарифы на проживание, руб.	Расчетный доход за год, тыс. руб.	Сумма скидок в год, тыс. руб.	Плановый доход (выручка) за год, тыс. руб.
Апартаменты	13688	13000			
Люкс	10439	16000			
Стандарт одноместный	8213	4500			
Стандарт двухместный	12410	5500			
Итого					

### Задание №30

Определите доход от реализации дополнительных услуг, если на эти услуги имеется спрос в том числе у местного населения. Количество местного населения в радиусе 1,5 км 20000 человек. Количество проживающих в отеле в среднем в сутки составляет 139 человек.

Таблица – Формирование спроса на дополнительные услуги отеля, человек

Услуги	Коэффициент спроса среди потребителей отеля	Количество посетителей среди проживающих в отеле, человек	Коэффициент спроса среди местного населения	Количество посетителей среди местного населения, лиц	Общий спрос человек	Стоимость услуги, руб.	Годовой доход, тыс. руб.
Сауна	0,15		0,015			600	
Прачечная	0,12		0,01			200	
Спа	0,1		0,001			3000	
Массаж	0,2		0,005			1000	
Итого за год							

### Задание №31

Расчитать для проекта А методом приближений внутреннюю норму доходности (IRR) по следующим данным:

Года	1	2	3	4	5
Чистые денежные потоки(NCF <sub>i</sub> ), тыс.руб.	27,1	30,9	23,2	30,9	43,4

Сумма капиталовложений по проекту А 100 тыс.руб. Известно, что при 15%-ной норме дохода NPV положителен, а при 16%-ной – отрицателен

### Задание №32

Рассмотреть проекты А и Б. Они имеют одинаковые затраты, результаты и продолжительность жизненного цикла. Необходимо сравнить и выбрать лучший из них. Норма дисконта 8%.

Проект А					Проект Б					
Год, i	Затраты, Inv <sub>i</sub> тыс. руб	Результаты, NCF <sub>i</sub> , тыс. руб	NCF <sub>i</sub> -Inv <sub>i</sub> , тыс.руб	Коеф. дисконт. 1/(1+r) <sup>i</sup>	NCF <sub>i</sub> -Inv <sub>i</sub> (1+r) <sup>i</sup>	Затраты, Inv <sub>i</sub> тыс. руб	Результаты, NCF <sub>i</sub> , тыс.руб	NCF <sub>i</sub> -Inv <sub>i</sub> , тыс. руб	Коеф. дисконт. 1/(1+r) <sup>i</sup>	NCF <sub>i</sub> -Inv <sub>i</sub> (1+r) <sup>i</sup>
1	5	0				30	10			
2	20	10				20	10			

3	30	20			
4	0	20			
5	0	30			
Σ					NPV=

5	20			
0	20			
0	20			
				NPV=

### Задание №33. Определить срок окупаемости инвестиций

Используя данные о чистом дисконтированном денежном потоке, на основании данных, которые приведены в таблице, определить срок окупаемости инвестиций. Капитальные затраты по проекту 12000 руб. Норма доходности 20%

Таблица 2

Год	0	1	2	3	4	5
Денежный поток		6972	7462	8148	7854	2940
Дисконтированный денежный поток						
Накопленный денежный поток	-14000					

#### 7.1.3. Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ.

1. Внедрение аутсорсинга на рынке гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
2. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
3. Использование методов контроля для повышения качества гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
4. Комплексная оценка влияния корпоративной культуры на деятельность гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
5. Комплексная оценка степени удовлетворенности клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
6. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
7. Организация кейтерингового обслуживания (на примере конкретного предприятия общественного питания).
8. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата fast-food (на примере конкретного предприятия общественного питания).
9. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата free-flow (на примере конкретного предприятия общественного питания).
10. Оценка эффективности и направления модернизации технологической оснащенности гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
11. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
12. Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
13. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
14. Разработка и оптимизация ассортимента услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
15. Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
16. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
17. Разработка концепции гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
18. Разработка маркетинговой программы гостиничного предприятия (на примере

конкретной гостиницы).

19. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала предприятия (на примере конкретной гостиницы).

20. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия между службами в гостинице (на примере конкретной гостиницы).

21. Разработка мероприятий по техническому перевооружению гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

22. Разработка мероприятий по эффективному продвижению предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

23. Разработка мероприятий, направленных на формирование лояльности и привлечение новых клиентов ресторана (на примере конкретного предприятия общественного питания).

24. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса (на примере конкретной гостиницы).

25. Совершенствование гостиничного сервиса (на примере конкретной гостиницы)

26. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиницы (на примере конкретной гостиницы).

27. Совершенствование реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).

28. Совершенствование рекламной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

29. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах (на примере конкретной гостиницы).

30. Совершенствование ценовой политики и ценообразования гостиниц (на примере конкретной гостиницы).

31. Совершенствование эффективности взаимодействия средств размещения с туристическими и корпоративными компаниями (на примере конкретной гостиницы).

32. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

33. Формирование менеджмента безопасности гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

34. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (на примере конкретной гостиницы)

35. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности (на примере конкретной гостиницы)

36. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства, ее эффективность и пути совершенствования. (на примере конкретной гостиницы)

37. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы)

38. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства. (на примере конкретной гостиницы)

39. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства. (на примере конкретной гостиницы)

40. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы)

41. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы)

42. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства. (на примере конкретной гостиницы)

43. Управление профессиональной карьерой работников предприятий индустрии (на примере конкретной гостиницы)

44. Управление персоналом в индустрии гостеприимства в условиях реорганизации

бизнес-процессов (на примере конкретной гостиницы)

45. Обеспечение безопасности гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
46. Организация и обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы).
47. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере гостиницы)
48. Анализ рыночных возможностей и разработка комплексного маркетинга на предприятии гостиничного хозяйства (на примере гостиницы)
49. Совершенствование системы организации обслуживания в гостинице. (на примере гостиницы)
50. Разработка и оценка эффективности мероприятий по предоставлению оздоровительных услуг в гостинице (на примере гостиницы)
51. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства. (на примере гостиницы)
52. Система маркетинг-менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма и ее совершенствование (на примере гостиницы)
53. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса (на примере гостиницы)
54. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы)
55. Анализ кадровой структуры и трудового потенциала предприятия индустрии гостеприимства (на примере гостиницы)
56. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы)
57. Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы)
58. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном ресторанном и туристическом бизнесе (на примере гостиницы)
59. Бизнес-план гостиничного предприятия: понятия и основные этапы разработки. (на примере гостиницы)
60. Управление качеством гостиничной услуги (на примере гостиницы)
61. Формирование тарифного плана гостиничного предприятия на основе маржинального анализа затрат (на примере гостиницы)
62. Формирование эксплуатационной программы гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)
63. Управление эффективностью деятельности предприятия индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
64. Оценка деловой активности и рыночной позиции гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
65. Управление сервисной мощностью гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

## ***7.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения ОПОП***

### **7.2.1. Процедура оценивания результатов сдачи государственного экзамена**

Основными критериями оценки уровня подготовки выпускника являются:

- уровень освоения экзаменуемым универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций;
- готовность решать задачи профессиональной деятельности аналитического,

организационно-управленческого, расчетно-экономического типов;

- качество ответов на дополнительные вопросы;
- логичность, обоснованность, четкость ответа.

***Критерии оценки результатов экзамена***

<b>№</b>	<b>Критерии оценки результатов экзамена</b>	<b>Баллы</b>
1	Полнота ответов, свидетельствующая об уровне освоения знаний	от 0 до 60 баллов
2	Работа с основными нормативными документами в сфере торговли, экономики и маркетинга	от 0 до 15 баллов
3	Уровень освоения методики расчета экономических показателей	от 0 до 15 баллов
4	Уровень общей культуры, навыков аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	от 0 до 10 баллов
5	<b>Сумма баллов</b>	<b>100</b>

На основании представленных критериев формируется итоговая оценка полноты формирования компетенций

***Шкала соотношения баллов и оценок***

<b>Оценка</b>	<b>Количество баллов</b>
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-74
«4» хорошо	75-84
«5» отлично	85-100

### Оценочный лист результатов государственного экзамена

Критерии оценки	Баллы	Универсальные компетенции: УК-1, УК-4, УК-5, УК-6, УК-8, УК-9, УК-10	Общепрофессиональные компетенции: ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7	Профессиональные		Итого
				Организационно-управленческая деятельность: ПК-1, ПК-2, ПК-5, ПК-9, ПК-10	Управление технологическими процессами: ПК-3, ПК-4, ПК-6, ПК-7	
Полнота, точность и аргументация ответа на 1-ый вопрос	0-20					
Полнота, точность и аргументация ответа на 2-ой вопрос	0-20					
Полнота, точность и аргументация ответа на 3-ой вопрос	0-20					
Работа с литературой	0-5					
Работа с нормативным и документами	0-5					
Ответ на дополнительный вопрос	0-10					
Уровень общей культуры, аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	0-10					
<b>Сумма</b>	<b>100</b>					

По завершении государственного экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает характер ответов каждого студента и выставляет каждому студенту согласованную итоговую оценку руководствуясь критериями выставления оценок по государственному экзамену.

Результаты сдачи государственного экзамена оцениваются по четырехбалльной системе и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколом заседаний экзаменационных комиссий.

Оценка **«отлично»** выставляется в том случае, если выпускник глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, без существенных ошибок, не требует дополнительных вопросов; речь хорошая, владение профессиональной терминологией свободное; не испытывает затруднений с ответом при видоизменении задания, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал.

Оценка **«хорошо»** – если выпускник твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных ошибок и неточностей в ответе на вопрос, но изложение недостаточно систематизировано и последовательно, обоснование и схема решения задания в целом правильные, с мелкими неточностями.

Оценка **«удовлетворительно»** – если выпускник усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, нарушает последовательность в изложении программного материала, материал не систематизирован, недостаточно правильно сформулирован, речь бедная, обоснование решения практического задания скудное, позиция не аргументирована.

Оценка **«неудовлетворительно»** – если выпускник не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Главное содержание материала не раскрыто; отсутствуют необходимые теоретические знания, практические умения и навыки по решению практического задания.

## 7.2.2. Процедура оценивания результатов защиты ВКР

Даты защиты выпускных квалификационных работ устанавливаются согласно графику учебного процесса по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии.

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

Оценка результатов защит выпускных квалификационных работ осуществляется в соответствии с разработанными критериями.

### **Схема формирования итоговой оценки при защите выпускной квалификационной работы бакалавра направления 43.03.03 «Гостиничное дело»**

Характеристика работы		Баллы	
<b>1. Оценка работы по формальным критериям</b>			
1.1.	Использование литературы (достаточное количество актуальных источников, достаточность цитирования, использование нормативных документов, научной и справочной литературы) УК-1, УК-2, УК-4, УК-7, ОПК-1	0-5	
1.2.	Соответствие ВКР «Регламенту оформления ВКР по основным профессиональным образовательным стандартам высшего образования ВлГУ» и методическим указаниям кафедры	0-5	
<b>ВСЕГО БАЛЛОВ</b>		<b>0-10</b>	
<b>2. Оценка работы по содержанию</b>			
2.1.	Введение содержит следующие обязательные элементы: - актуальность темы и практическая значимость работы; - цель ВКР, соответствующая заявленной теме; - круг взаимосвязанных задач, определенных поставленной целью; - объект исследования; - предмет исследования.	0-5	
2.2.	Содержательность и глубина проведенного теоретического исследования поставленной проблемы УК-1, УК-2, УК-4, УК-6, ОПК-1, ОПК-6, ПК-8	0-10	
2.3.	Содержательность экономико-организационной характеристики объекта исследования и глубина проведенного анализа проблемы УК-8, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-8, ПК-5, ПК-8	0-20	
2.4.	Содержательность рекомендаций автора, по совершенствованию гостиничной деятельности или устранению проблем в деятельности объекта исследования, выявленных по результатам проведенного анализа. ПК-1, ПК-5, ПК-7, ПК-8, ПК-11	0-15	
2.5.	Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций ПК-5, ПК-7	0-5	
<b>ВСЕГО БАЛЛОВ</b>		<b>0-55</b>	
<b>3. Оценка защиты выпускной квалификационной работы</b>			
3.1.	Качество доклада (структурированность, полнота раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели, аргументированность выводов) УК-4	0-5	
3.2.	Качество и использование презентационного материала (информативность, соответствие содержанию доклада, наглядность, достаточность) ОПК-1, ОПК-8	0-5	
3.3.	Ответы на вопросы комиссии (полнота, глубина, оригинальность мышления) УК-1, УК-5, УК-6	0-25	
<b>ВСЕГО БАЛЛОВ</b>		<b>0-35</b>	
<b>СУММА БАЛЛОВ</b>		<b>100</b>	

**Оценочный лист результатов защиты выпускной квалификационной работы бакалавра  
направления обучения 43.03.03 «Гостиничное дело»**

Критерии оценки	Баллы	Универсальные компетенции: УК-1, УК-2, УК-4, УК-6, УК-8	Общепрофессиональные компетенции: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8	Профессиональные компетенции:		Итого
				Организационно-управленческая деятельность: ПК-1, ПК-5, ПК-8, ПК-1	Управление технологическими процессами: ПК-7	
Работа с литературными источниками	0-5					
Качество оформления ВКР	0-5					
Обоснованность цели ВКР во введении	0-5					
Содержательность и аргументация проведенного теоретического исследования (1 глава)	0-10					
Качество аналитической части (2 глава)	0-20					
Проработанность рекомендаций и мероприятий (3 глава)	0-15					
Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций в ВКР	0-5					
Качество доклада	0-5					
Содержание и оформление презентации	0-5					
Ответы на вопросы	0-25					
<b>Сумма</b>	<b>100</b>					
<b>Дополнительные критерии</b>						
Оценка руководителя ВКР						
Оценка рецензента						
Наличие публикаций и актов (справок) о внедрении						



## Оценочный лист руководителя выпускной квалификационной работы

Коды компетенций	Компетенции	Уровень владения			
		2 – низкий	3 – средний	4 –выше среднего	5 – высокий
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач				
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-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 международного права при осуществлении профессиональной деятельности				
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-5	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений				
ПК-7	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса				
ПК-8	Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности				
ПК-11	Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания				
<b>СРЕДНИЙ БАЛЛ</b>					

На основании представленных критериев формируется итоговая оценка бакалаврской работы. Итоговая оценка бакалаврской работы складывается из трех основных составляющих: содержания работы; уровня знаний, умений и навыков, продемонстрированных в процессе защиты (при представлении доклада и ответах на вопросы комиссии); демонстрационных материалов (презентации результатов работы). Кроме того, комиссией учитываются: средний балл за период обучения, наличие научных публикаций и представление докладов на конференциях, наличие акта о практическом использовании результатов бакалаврской работы.

Руководитель бакалаврской работы оценивает её содержание, качество работы студента в процессе выполнения ВКР, наличие публикаций и внедрение результатов работы в практику. Для оценки уровня сформированных компетенций руководителем бакалаврской работы заполняется оценочный лист и составляется отзыв руководителя.

### ***Шкала соотношения баллов и оценок***

<b>Оценка</b>	<b>Количество баллов</b>
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-74
«4» хорошо	75-90
«5» отлично	91-100

Оценка **«отлично»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер, грамотно изложенную теоретическую часть, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. При её защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, владеет современными методами исследования, во время доклада использует наглядный материал, легко отвечает на поставленные вопросы. Выпускная квалификационная работа имеет положительный отзыв научного руководителя.

Оценка **«хорошо»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер, грамотно изложенную теоретическую часть, последовательное изложение материала соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями. При её защите студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, во время доклада использует наглядные пособия, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы. Выпускная квалификационная работа имеет положительный отзыв научного руководителя - рецензента.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер. Теоретическую часть. Базируется на практическом материале, но анализ выполнен поверхностно, в ней просматривается непоследовательность изложения материала. Представлены необоснованные предложения. При её защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного аргументированного ответа на заданные вопросы. В отзывах научного руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая не носит исследовательского характера, не отвечает требованиям, изложенным в методических рекомендациях кафедры. В работе нет выводов, либо они носят декларативный характер. При защите работы студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы, при ответе допускает существенные ошибки. В отзывах научного руководителя (и/или рецензента) имеются серьезные критические замечания.

ГЭК принимает общее решение о присвоении студенту степени бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и выдаче ему диплома государственного образца. ГЭК может указать на значимость проведенного исследования, рекомендовать выпускные квалификационные работы к публикации, к участию в конкурсах ВКР, к использованию в учебном процессе, рекомендовать выпускников с высоким уровнем подготовки для продолжения обучения в магистратуре.

Выпускник имеет право подать апелляцию о несогласии с результатом государственного аттестационного испытания.

## **8. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Образец экзаменационного билета.

Образец титульного листа ВКР.

Образец заявления на выбор темы ВКР.

Образец задания на выполнение ВКР.

Форма отзыва научного руководителя на ВКР.

Форма рецензии на ВКР.

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости создаются специальные условия при проведении государственных аттестационных испытаний с учетом индивидуальных особенностей (присутствие ассистента или увеличение продолжительности государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности).

Рабочую программу составил

Александр Муромцев 99 967-

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства  
протокол № 1 от 20.08.2021 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьев О.Б. О.Б. Ярьев

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»  
протокол № 1 от 30.08.2021 г.

Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В. М.В. Краснова

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Рабочая программа одобрена на 2022 / 2023 учебный года

Протокол заседания кафедры № 1 от 29 08 22 года

Заведующий кафедрой К.Н. Гарин Оку Левоб

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**

Институт \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН 20 \_\_ г.  
по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело»

\_\_\_\_\_

Билет № \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Утвержден на заседании кафедры «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (протокол №\_\_\_\_).

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия \_\_\_\_\_

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)**

# **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

Студент \_\_\_\_\_

Институт \_\_\_\_\_

Направление \_\_\_\_\_

Направленность (профиль) \_\_\_\_\_

## **Тема выпускной квалификационной работы**

Тема в соответствии с приказом

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Студент \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(подпись) (инициалы, фамилия)

**Допустить выпускную квалификационную работу к защите  
в государственной экзаменационной комиссии**

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

*Примерный образец заявления на выбор темы ВКР*

Заведующему кафедрой \_\_\_\_\_

от студента гр. \_\_\_\_\_

(ФИО полностью)

дом. адрес: \_\_\_\_\_

моб. телефон: \_\_\_\_\_

эл. почта: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу назначить руководителем выпускной квалификационной работы

\_\_\_\_\_ (ученая степень, звание, ФИО)

и закрепить тему \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**ЗАДАНИЕ**

**НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

Студенту \_\_\_\_\_ Фамилия Имя Отчество в родительном падеже

1. Тема ВКР \_\_\_\_\_ в соответствии с приказом \_\_\_\_\_

утверждена приказом по ВлГУ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

2. Срок сдачи студентом законченной ВКР \_\_\_\_\_

3. Исходные данные к ВКР \_\_\_\_\_

4. Содержание пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов)

Дата выдачи задания \_\_\_\_\_

Научный руководитель \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_  
(подпись студента) (инициалы, фамилия)

**ОТЗЫВ**

на выпускную квалификационную работу

Студента \_\_\_\_\_ Фамилия Имя Отчество \_\_\_\_\_  
Группа \_\_\_\_\_  
Направление подготовки (специальность) \_\_\_\_\_  
Направленность (профиль) \_\_\_\_\_  
Институт \_\_\_\_\_

Тема выпускной квалификационной работы \_\_\_\_\_

Научный руководитель \_\_\_\_\_

(уч. степень, уч. звание, должность, ФИО)

Отзыв научного руководителя составляется в произвольной форме с освещением следующих основных вопросов:

соответствие содержания выпускной квалификационной работы теме (заданию) на работу; полнота раскрытия темы; личный вклад автора выпускной квалификационной работы в разработку темы, объем оригинального текста, инициативность, умение проводить исследование, обобщать данные практики и научной литературы и делать правильные выводы; особенности и недостатки выпускной квалификационной работы; рекомендации, пожелания; возможность практического использования результатов выпускной квалификационной работы или ее отдельных частей; оценка работы; другие вопросы.

В выводах дается заключение о соответствии выпускной квалификационной работы предъявляемым требованиям, дается общая оценка квалификационной работы, излагается мнение о возможности допуска к защите.

Научный руководитель \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

С отзывом ознакомлен \_\_\_\_\_ (подпись студента) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия студента)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

