

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

Директор института туризма
и предпринимательства

О.Б. Ярьсё

 2019 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**

Профиль/программа подготовки **Гостиничная деятельность**

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

г. Владимир 2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с:
Федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

Требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 04 декабря 2015 г. (зарегистрирован в Минюсте 12 января 2016 г. № 40540)

Приказом Министерства образования и науки РФ от 19 декабря 2013 г. № 1367 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (в ред. Приказа Минобрнауки России от 15 января 2015 г. № 7);

Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 (с изм. и доп.);

Уставом ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет имени А.Г. и Н.Г. Столетовых»;

СМК-ДП-7.5-03-2016 «Проведение государственной итоговой аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования».

Государственная итоговая аттестация проводится в форме государственного междисциплинарного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы (ВКР).

К государственному итоговому междисциплинарному экзамену допускаются студенты университета, успешно завершившие в полном объеме освоение основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования. К защите ВКР допускаются студенты, завершившие образовательный процесс в соответствии с требованиями учебного плана и успешно сдавшие междисциплинарный государственный экзамен по соответствующему направлению подготовки.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ ВЫПУСКНИКА

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен быть подготовлен к следующим видам профессиональной деятельности:

- производственно-технологической;
- организационно-управленческой;
- сервисной;
- научно-исследовательской;
- проектной.

В результате государственной итоговой аттестации выпускник должен подтвердить владение следующими компетенциями:

Коды компетенций по ФГОС ВО	Компетенции	Планируемые результаты
ОК-1	способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	<p>Знать: основные исторические события исследуемого предприятия с целью определения главных целей и задач объекта исследования; основные направления, теории и методы философских познаний, необходимых для структуризации исследования.</p> <p>Уметь: устанавливать причинно-следственные связи между событиями и явлениями в обществе и их ролью в исследуемом предприятии; логично формулировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по предмету и объекту исследования.</p> <p>Владеть: навыками работы с научной литературой, справочниками.</p>
ОК-2	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	<p>Уметь: формулировать и обосновывать характерные особенности и последовательности развития предприятия;</p> <p>Владеть: навыком написания и планирования исследовательских работ; набором наиболее распространенной терминологии и навыками ее точного и эффективного использования в устной и письменной речи; навыками поиска, отбора и обработки информации;</p>
ОК-3	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	<p>Знать: динамические соотношения экономических показателей, методы сбора и анализа основных показателей деятельности организации; основных принципов построения экономической системы организации.</p> <p>Уметь: рассчитывать и оценивать значения экономических показателей, применять методы математического и статистического анализа и моделирования, аргументировать полученные результаты.</p> <p>Владеть: современными методиками расчета социально-экономических, финансовых и статистических показателей и навыками применения данных показателей в практических ситуациях.</p>
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	<p>Знать: основные нормативные правовые акты применительно к сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: оперировать юридическими понятиями и категориями, применять нормативно-правовые документы для обеспечения законодательного соответствия деятельности предприятия.</p> <p>Владеть: навыками сбора и обработки информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности.</p>
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>Знать: предмет и категориальный аппарат этики делового общения, принципы и методы деловых коммуникаций, необходимых для защиты ВКР.</p> <p>Уметь: применять понятийно-категориальный аппарат, представлять информацию в письменном и устном виде на русском и иностранном языках, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, создавать и редактировать тексты профессионального назначения.</p> <p>Владеть: навыками грамотного и эффективного поиска, отбора, обработки и использования источников информации (справочной литературы, ресурсов Интернет); методами логического анализа различного рода суждений, навыками публичной и научной речи, аргументации, ведения дискуссий и полемики; способностью использовать теоретические знания в практической деятельности.</p>
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: способы осуществления социального взаимодействия с партнерами, клиентами и коллегами в профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства; способы реализовать свою роль в коллективе, особенности командной работы на предприятиях гостиничной сферы.</p> <p>Уметь: осуществлять социальное взаимодействие с коллективом, коллегами, клиентами, партнерами в профессиональной деятельности; реализовывать свою роль в коллективе на предприятиях сферы гостеприимства.</p>

		<i>Владеть:</i> навыками осуществления социального взаимодействия на предприятиях сферы гостеприимства; навыками работы в коллективе, реализовывать свою роль в команде, взаимодействие с коллегами, партнерами, клиентами на предприятиях сферы гостеприимства.
ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию	<i>Знать:</i> этические принципы общения; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении с целью самоорганизации и самообразования. <i>Уметь:</i> оперировать и выполнять нормативно-правовые положения по порядку подготовки, оформления и защиты ВКР. <i>Владеть:</i> навыками грамотного и эффективного поиска, отбора, обработки и использования источников информации (справочной литературы, ресурсов Интернет); методами логического анализа различного рода суждений; навыками по систематизации и представлению в рациональной форме любого знания.
ОК-8	Способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> роль и значение физической культуры в развитии общества и человека; роль и значение занятий физической культурой в укреплении здоровья человека, профилактике вредных привычек, ведении здорового образа жизни; <i>Уметь:</i> характеризовать индивидуальные особенности физического и психического развития и их связь с регулярными занятиями физическими упражнениями; проводить самостоятельные и самостоятельные занятия физическими упражнениями с общей профессионально-прикладной и оздоровительно-корректирующей направленностью; составлять индивидуальные комплексы физических упражнений различной направленности. <i>Владеть:</i> комплексами упражнений, направленных на укрепление здоровья; приемами страховки во время занятий физическими упражнениями; способами определения дозировки физической нагрузки и направленности физических упражнений
ОК-9	Способность использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	<i>Знать:</i> алгоритмы спасательных действий оказания помощи в ЧС; аварийно-химически опасных веществ и современных боевых средств и способы защиты от них. <i>Уметь:</i> применять методы анализа взаимодействия человека и его деятельности со средой обитания; организовывать оказание первой помощи пострадавшим до прибытия медиков. <i>Владеть:</i> навыками оказания первой помощи; методами оценки соответствия организационных и инженерно-технических, направленных на безопасность людей при пожаре, требованиям противопожарных норм.
ОПК -1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	<i>Знать:</i> современные научные и научно-практические труды отечественных и зарубежных авторов по теме исследования в области профессиональной деятельности, источники статистической информации; требования и правила составления библиографической ссылки по ГОСТ Р 7.0.5–2008 и ГОСТ 7.82–2001; <i>Уметь:</i> работать с информационно-библиотечными каталогами библиотеки ВлГУ и других библиотек, электронными текстовыми редакторами; создавать и обрабатывать запросы электронных библиотечных систем, статистических баз данных <i>Владеть:</i> навыками работы с компьютером как средством управления информацией; методами анализа и систематизации информации в электронных справочно-информационных правовых системах, в электронных научных и библиотечных системах.
ОПК-2	Способностью организовывать работу исполнителей	<i>Знать:</i> производственную структуру гостиничного предприятия и его основные подразделения, алгоритм взаимодействия служб и департаментов различных средств размещения, функциональные обязанности исполнителей основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия; методы, функции и принципы управ-

		<p>ления в гостиничном бизнесе; основные организационные формы предпринимательской деятельности и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе; методы принятия решений и стили управления.</p> <p>Уметь: выполнять правила и нормы охраны труда, требования производственной санитарии и гигиены к работникам служб питания и банкетинга предприятий гостеприимства; организовывать работу исполнителей на основе знаний технологических нормативов обслуживания при решении типовых практических задач; контролировать процесс взаимодействия различных служб гостиничного предприятия, распределять обязанности и определять степень ответственности исполнителей; применять методы управления гостиничным предприятием, трудовым коллективом предприятий гостеприимства с учетом национальных и иных особенностей сферы услуг; использовать качества лидера для руководства коллективом и решения профессиональных задач на основе толерантного восприятия социальных и иных различий сотрудников. Владеть: навыками использования знаний управленческих теорий и нормативов обслуживания при решении типовых практических задач; методами управления гостиничным предприятием, трудовым коллективом предприятия гостеприимства с учетом национальных и иных особенностей сферы услуг; опытом применения методов организации работы исполнителей для решения стандартных профессиональных задач</p>
ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	<p>Знать: нормативную документацию и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности</p> <p>Уметь: применять стандарты и другие правовые и нормативные документы в деятельности гостиниц и других средств размещения</p>
ПК-1	готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	<p>Знать: современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, включающего основные, дополнительные и соответствующие гостиничные услуги</p> <p>Уметь: применять на практике современные технологии по формированию гостиничного продукта</p> <p>Владеть: навыками определения требований потребителя и предоставления соответствующего гостиничного продукта</p>
ПК-2	готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<p>Знать: основы разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p> <p>Уметь: разрабатывать гостиничный продукт под потребности целевой аудитории</p> <p>Владеть: навыками анализа целевой аудитории, а использования современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности</p>
ПК-3	владеть навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	<p>Знать: статьи затрат, создаваемые на гостиничном предприятии</p> <p>Уметь: оценивать затраты и принимать решения по управлению ими</p> <p>Владеть: навыками определения затрат гостиничного предприятия и других средств размещения</p>
ПК-4	готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<p>Знать: основные показатели деятельности функциональных подразделений гостиницы и других средств размещения</p> <p>Уметь: проводить анализ результатов деятельности функциональных подразделений по показателям и оценивать уровень обслуживания потребителей</p> <p>Владеть: навыками обеспечения качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей</p>
ПК-5	способность контролировать	<p>Знать: технологические процессы и содержание должностных инструкций персонала гостиниц и других средств размещения,</p>

	выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	требования Приказа Министерства культуры РФ № 1215 от 11.07.2014 «Об утверждении порядка классификации объектов туристической индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованной организацией» <i>Уметь:</i> организовывать производственно-технологическую деятельность гостиниц и других средств размещения, распределять обязанности и определять объем работ исполнителей <i>Владеть:</i> навыками организации работы и распределения обязанностей персонала по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
ПК-6	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	<i>Знать:</i> основные положения о сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями <i>Уметь:</i> разрабатывать гостиничные продукты и технологии, опираясь на социальные и религиозные потребности гостей <i>Владеть:</i> навыками сервисного управления гостиничными предприятиями в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, выявления потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений
ПК-7	готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	<i>Знать:</i> технологии гостиничной деятельности, запросы, потребности и ключевые ценности потребителя <i>Владеть:</i> навыками адаптации современных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения
ПК-8	готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<i>Знать:</i> технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя <i>Уметь:</i> выбирать оптимальные технологические процессы гостиничной деятельности, соответствующие запросам потребителей <i>Владеть:</i> навыками использования и адаптации оптимальных технологических процессов
ПК-9	способность использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг	<i>Знать:</i> современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг <i>Уметь:</i> выбирать и обосновывать необходимость использования методов исследования <i>Владеть:</i> навыками использования современных принципов и методов исследования рынка гостиничных услуг
ПК-10	готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	<i>Знать:</i> прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителя <i>Уметь:</i> определять и обосновывать выбор прикладных методов исследования в выработке предложений <i>Владеть:</i> навыками применения прикладных методов исследования в выработке и обосновании предложений
ПК-11	готовность к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей	<i>Знать:</i> инновационные технологии, применяемые в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей <i>Уметь:</i> выбирать и обосновывать применение инновационных технологий и новых форм обслуживания <i>Владеть:</i> навыками применения инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей
ПК-12	готовность к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и	<i>Знать:</i> теоретические основы проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования <i>Уметь:</i> собирать, анализировать и обобщать зарубежный и отечественный опыт гостиничной деятельности

	других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования	Владеть: навыками применения современных технологий и методов проектирования функциональных процессов организаций средств размещения
ПК-13	готовность самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя	Знать: основные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта Уметь: проектировать функциональные технологические процессы гостиниц и ее структурных подразделений для формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя Владеть: навыками определения требований потребителя и формирования гостиничного продукта в соответствии с ними
ПК-14	готовность к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности	Знать: основы проектирования в гостиничной деятельности Уметь: организовывать проекты в гостиничной деятельности Владеть: навыками постановки целей и задач проектирования гостиничного продукта, а также организации и выполнения проектов в гостиничной деятельности
ДПК-1	готовность к разработке и реализации стратегии развития гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие	Знать: научные основы организационно-управленческой деятельности и базисных учений и подходов в области стратегий развития гостиничных комплексов менеджмента; функции, методы и технологию, основные принципы системного подхода и системного анализа, их особенности в современном стратегическом управлении организацией; основные концепции мотивации поведения работника, позволяющие найти оптимальный вариант повышения эффективности труда; Уметь: научно подходить к пониманию теоретической сути стратегических проблем предприятия, функций и процессов, уметь организовать и проанализировать стратегические организационные процессы; анализировать системообразующие элементы стратегического развития предприятия, в условиях изменяющейся экономической практики; разрабатывать и реализовывать (предлагать пути реализации) эффективный механизм, обеспечивающий достижение хозяйственных и социальных целей организации; Владеть: базовыми теоретическими подходами, на основе которых изучаются закономерности стратегического развития организаций; опытом анализа и оценки практических действий руководителей по стратегическому управлению организацией; навыком системного подхода к анализу стратегических ситуаций, грамотного структурирования, позволяющего учитывать связи между элементами системы, между частями и целым.
ДПК-2	осуществлять организацию и координацию деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания	Знать: принципы и виды планирования работы производственной службы с структурными подразделениями предприятия питания коллективного средства размещения; основные приемы организации работы исполнителей; нормативные правовые акты, регулирующие организацию и координацию деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания Уметь: рассчитывать экономические показатели структурного подразделения организации; организовывать работу коллектива исполнителей; разрабатывать оценочные задания и нормативно-технологическую документацию по организации и координации деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; Владеть: навыками планирования работы структурного подразделения; навыками оценки эффективности деятельности производственной службы; навыками координации деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания

3. ФОРМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело» предусмотрены следующие формы государственной итоговой аттестации:

- государственный междисциплинарный экзамен;
- защита выпускной квалификационной работы.

4. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ 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 междисциплинарном экзамене проверяется освоение знаний и умений по содержанию следующих специальных дисциплин: «Технологии гостиничной деятельности»; «Гостиничный менеджмент»; «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Сервисная деятельность».

На экзамене выпускники получают экзаменационный билет, включающий в себя 3 теоретических вопроса.

Вопросы для проверки знаний выпускников в ходе государственного междисциплинарного экзамена с детализацией по компетенциям:

1. Государственное регулирование индустрии гостеприимства в РФ (ОПК-3)
2. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства. Международные стандарты услуг ISO 9000, 9001, 9002, 9003. (ОПК-3)
3. Закон «О защите прав потребителей». Его основные положения (ОПК-3)
4. Нормативно-правовые основы классификации объектов туристской индустрии в РФ (ОПК-3)
5. Нормативно-техническая документация проектирования гостиничного предприятия. (ОПК-3, ПК-12)
6. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов (ОПК-3, ПК-12).
7. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения (ОПК-3) .
8. Требования к проектированию этажей и вспомогательных помещений жилой части гостиниц и иных средств размещения.
9. Документационное сопровождение проектной деятельности гостиничного предприятия (ОПК-3, ПК-12) .
10. Технология работы СПиР в гостинице (ПК-1, ПК-8).
11. Технология бронирования номеров и мест в гостинице (ПК-1, ПК-8).
12. Технология приема и размещения гостей в гостинице (ПК-1, ПК-8).
13. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы (ПК-1, ПК-8).
14. Технология работы с иностранными гостями в гостинице (ПК-1).
15. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице (ПК-12)
16. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице (ПК-1, ПК-12).
17. Технология работы службы безопасности в гостинице (ПК-1, ПК-12).
18. Технология работы службы питания в гостинице (ПК-1, ПК-8).
19. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы (ПК-1, ПК-8).
20. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице (ПК-1, ПК-8).

21. Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице. (ПК-1, ПК-12)
22. Технология работы службы Room-service гостиницы (ПК-1, ПК-8).
23. Технология работы службы обслуживания номерного фонда (ПК-1).
24. Технология работы СПА-комплекса в гостинице (ПК-1, ПК-8).
25. Технология оформления выезда гостей из гостиницы (ПК-1).
26. Технология обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями (ПК-1, ПК-8)
27. Технология продвижения и реализации продукта гостиничного дела (ПК-2).
28. Современные информационные системы обеспечения работы с клиентами (ПК-2).
29. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей (ПК-2).
30. Издержки предприятия индустрии гостеприимства: сущность и классификация (ПК-3).
31. Анализ затрат гостиничного предприятия по экономическим элементам и анализ себестоимости отдельных видов услуг (ПК-3).
32. Маржинальный анализ: расчет и оценка маржинального дохода, порога рентабельности и запаса финансовой прочности (ПК-3).
33. Планирование текущих затрат гостиничного предприятия (ПК-3).
34. Инвестиционный бюджет создания (развития) гостиничного предприятия (ПК-3).
35. Анализ финансовых результатов деятельности гостиничного предприятия (ПК-4).
36. Финансово-экономические, материально-технические и организационно-управленческие показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия (ПК-4).
37. Оценка качества предоставления гостиничного продукта и уровня обслуживания потребителей (ПК-4).
38. Методы оценки эффективности инвестиций в создание гостиничного предприятия (ПК-4).
39. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия (ПК-5).
40. Организация и нормирование труда в гостиницах и других средствах размещения (ПК-5).
41. Технология работы ночных аудиторов в гостинице (ПК-5).
42. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице (ПК-3).
43. Группы потребителей услуг и их характеристики. Анализ потребностей различных групп клиентов (ПК-6).
44. Система оценки удовлетворенности клиента. Источники информации о качестве услуги (ПК-6).
45. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Специфика работы в контактной зоне (ПК-6).
46. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические особенности обслуживания (ПК-6).
47. Формы делового общения (ПК-6).
48. Конфликты в деловом общении: причины возникновения, виды, стратегия поведения (ПК-6).
49. Понятие управленческой этики и субординации. Авторитет руководителя. Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений (ПК-6).
50. Профессиональная этика ведения коммерческих переговоров: организация, стратегии и тактики проведения (ПК-6).
51. Коммуникативные барьеры (ПК-6).
52. Классификация видов искажения информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе делового общения (ПК-6).
53. Роль информационных технологий управления (ИТУ) в гостиничной деятельности. Принципы и тенденции использования ИТУ в гостиничной деятельности (ПК-7).

54. Классификация ИТУ в гостиничной деятельности. Автоматизация деятельности в гостиничной деятельности (ПК-7).
55. Глобальные компьютерные системы бронирования (ПК-7).
56. Клиентоориентированная стратегия. Материальные и моральные стимулы удержания постоянных клиентов (ПК-1, ПК-8).
57. Культура обслуживания. Основные направления совершенствования культуры обслуживания (ПК-1, ПК-8)
58. Механизмы и методы формирования потребностей (ПК-1, ПК-8)
59. Методы измерения и оценки потребностей (ПК-9).
60. Сущность, значение и виды маркетинговой информации (ПК-9).
61. Источники маркетинговой информации. Методы ее получения и анализа (ПК-9).
62. Система методов и методических приемов в маркетинговых исследованиях (ПК-9).
63. Методики проведения количественных и качественных маркетинговых исследований (ПК-9).
64. Экспертные методы в маркетинговых исследованиях (ПК-9)
65. Анализ целевого рынка: оценка спроса, сегментирование потребителей, позиционирование продаж гостиничных и сопутствующих услуг (ПК-9).
66. Ценообразование на гостиничные услуги: стратегии и методы (ПК-9).
67. Планирование и прогнозирование услуг гостиничного предприятия: сценарный анализ и оценка рисков. (ПК-9).
68. Методы стратегического анализа (ПК-9).
69. Маркетинговые (рыночные) стратегии гостиничного предприятия (ПК-9).
70. Разработка системы маркетинговых коммуникаций по продвижению гостиничных услуг на рынок (ПК-10).
71. Бенчмаркинг как метод маркетинговых исследований (ПК-10)
72. Направления инновационной деятельности в индустрии гостеприимства (ПК-11)
73. Классификация и виды инноваций в гостиничной деятельности (ПК-11).
74. Структура и содержание бизнес-плана по созданию и развитию гостиничного предприятия (ПК-12).
75. Основные требования к проектированию гостиниц: зданию гостиницы в целом, общественной части, вспомогательным помещениям, фирменному стилю и оборудованию номеров (ПК-12)..
76. Маркетинговые исследования при формировании концепции гостиничного предприятия и стратегическом проектировании (ПК-13).
77. Формирование концепции гостиничного предприятия. Основные факторы при определении концепции предприятия (ПК-13).
78. Деятельность по управлению проектами гостиничного предприятия (ПК-14).
79. Финансовые показатели проекта (ПК-14).
80. Документационное сопровождение проектной деятельности. (ПК-14).

Компетентностно-ориентированное задания, вынесенные для решение на государственном экзамене, выполнение которых подтверждает обладание выпускником профессиональным и компетенциями, соответствующие виду (видам) профессиональной деятельности

ПК-3 владеть навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения)

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 сумме 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	-		
ИТОГО РАСХОДОВ					

ПК-4 готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения)

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, %		
Доходы и расходы по обычным видам деятельности						
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, продукции, работ, услуг	516923		599107			
3. Валовая прибыль,						
4. Коммерческие расходы	13311		36338			
5. Управленческие расходы			16182			
6. Прибыль (убыток) от продаж,						
Прочие доходы и расходы						
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,						
16. Прибыль (убыток) до налогообложения						

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.

ОПК-3 - готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность,

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		

ОПК-3 - готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность,

ПК-4 - готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения)

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 полулюкс	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).

ПК-14 готовность к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности

ПК-3 владеть навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения.

ПК-4 готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения)

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 3 – 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 4 – 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

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

Года	1	2	3	4	5
Чистые денежные потоки (NCF _i), 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 _i тыс. руб	Результаты, NCF _i , тыс. руб	NCF _i -Inv _i , тыс.руб	Коеф. дисконт. 1/(1+r) ⁱ	NCF _i -Inv _i (1+r) ⁱ	Затраты, Inv _i тыс. руб	Результаты, NCF _i , тыс.руб	NCF _i -Inv _i , тыс. руб	Коеф. дисконт. 1/(1+r) ⁱ	NCF _i -Inv _i (1+r) ⁱ
1	5	0				30	10			
2	20	10				20	10			
3	30	20				5	20			
4	0	20				0	20			
5	0	30				0	20			
Σ					NPV=					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					

Рекомендуемая литература:

а) основная литература:

1. Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика. – 140 с. ISBN: 978-5-279-02880-1. – 2016. URL: [://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=124142](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=124142)
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0. – 2017. URL: [://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143)
3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3. – 2015. URL: [://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767)
4. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом: учебное пособие. – М: ИЦ "Интермедия". – 271 с. – 2017. ISBN: 978-5-4383-0044-1. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=225940
5. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, - 240 с. - 2015. (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436731
6. Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика. – 140 с. – 2016. ISBN: 978-5-279-02880-1. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=124142

7. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2017. - 264 с. - ISBN 978-5-9765-1664-9. <http://znanium.com/bookread2.php?book=466449>
8. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 253 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-084-7 <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>
9. 3. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : Учебник / М.А. Николаева, Л.В. Карташова - 2 изд. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 336 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0418-3, 2000 экз. <http://znanium.com/bookread2.php?book=473200>
10. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>
11. Неретина, Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебно-методический комплекс / Т.Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, 2017. - 162 с: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9765-1415-7. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363395>
12. Таранова, И.В. Сервисология: учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. - Ставрополь: Агрус, 2017. - 296 с. - ISBN 978-5-9596-0863-7. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232927>

б) дополнительная литература:

1. Закон о техническом регулировании № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года (в ред. 2012г)
2. Закон о защите прав потребителей № 134-ФЗ от 8 августа 2009 г. года (в ред. 2009 г.).
3. Приказ о порядке классификации объектов туристической индустрии: гостиниц и других средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей № 35 от 25.01.2009 г.
4. ГОСТ Р 50762-2009 г. «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
5. ГОСТ Р 1.0-2009 г. «Стандартизация в РФ. Основные положения»
6. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (в ред. Постановлений Правительства РФ от 15.09.2000, от 01.02.2009 г.г. №49)
7. Введение в технологию туризма: учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. - М.: Финансы и статистика, - 304 с.: ил. – 2014. URL://www.studentlibrary.ru/book/
8. Хайретдинова, О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: Учебное пособие/. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, - 107 с. ISBN 978-5-88469-747-8. – 2015. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129)
9. Хайретдинова, О.А. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебное пособие. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, - 176 с. ISBN 978-5-88469-739-3. – 2015 URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128)
10. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА. – 2014. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>
11. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное обра-

зовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет- 167 с. – 2015. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

12. Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину : учебно-методическое пособие / Н.А. Левочкина. - М. : Директ-Медиа, - 95 с. - ISBN 978-5-4458-2197-7. – 2015. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538>

13. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, М.: Сервис, 2016. – 288 с.

14. Гулиев Н.Я., Смагулов Б.К. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг. – М.: Флинта, МПСИ. – 2017. – 240 с.

15. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9 <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>

16. Сервисная деятельность: учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск: НГТУ, 2016. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

17. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] / Синяева И. М. - М.: Дашков и К. 2014. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020902.html>

18. Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Джон Шоул; Пер. с англ. - 5-е изд. - М.: Альпина Паблишер. 2014. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961422696.html>

в) периодические издания

Журнал «Академия гостеприимства»

Журнал «Отель»

Журнал «Современный отель»

Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление»

Журнал «Гостиничное дело»

Журнал «Отдел продаж»

Журнал «Отель. Современный бизнес»

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Интернет-издание о высоких технологиях <http://www.cnews.ru>.

2. Информационно-консалтинговый центр по электронному бизнесу <http://www.e-commerce.ru>.

3. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу и сервисной деятельности.

4. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение».

5. Гостиница и ресторан: бизнес и управление // <http://prohotel.ru/catalog-8723/0/>.

6. Курортные ведомости // <http://www.kved.ru/>.

7. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education // <http://www.journals.elsevier.com/journal-of-hospitality-leisure-sport-and-tourism-education-johlste>.

8. «Вестник ПАТА» - электронный журнал;

9. UNWTO NEWS.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

Критерии оценки результатов экзамена

№	Критерии оценки результатов экзамена	Баллы
1	Полнота ответов, свидетельствующая об уровне освоения знаний	от 0 до 60 баллов
2	Способность к решению проблемных вопросов, практических задач, рассмотрению конкретных ситуаций, свидетельствующая об уровне сформированных умений и навыков	от 0 до 10 баллов
3	Работа с основной и дополнительной литературой	от 0 до 5 баллов
4	Работа с основными нормативными документами, регламентирующими деятельность гостиничного бизнеса	от 0 до 5 баллов
5	Ответ на дополнительный вопрос о назначении и функциональных обязанностях всех служб гостиницы, должностных обязанностях сотрудников служб, технологиях гостиничного бизнеса; способах, методах и оборудовании для обеспечения безопасности гостей в отеле, приемах и способах продвижения услуг гостиницы; структуре управления гостиницей, эксплуатации здания гостиницы и взаимодействии основных структурных подразделений гостиницы с инженерной службой.	от 0 до 10 баллов
6	Уровень общей культуры, навыков аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	от 0 до 10 баллов
Сумма баллов		100

Шкала соотнесения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-74
«4» хорошо	75-90
«5» отлично	91-100

«отлично» - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленные вопросы, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросам билета, соответствующие требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данным вопросам, подкрепил ответ примерами из практической деятельности; знает: основные нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничного бизнеса, назначение и функциональные обязанности всех служб гостиницы, должностные обязанности сотрудников служб, технологию процессов гостиничного бизнеса; способы, методы и оборудование для обеспечения безопасности гостей в отеле, приемы и способы продвижения услуг гостиницы; разбирается в структуре управления гостиницей, в вопросах эксплуатации здания гостиницы и взаимодействии основных структурных подразделений гостиницы с инженерной службой, ответил на дополнительные вопросы.

«хорошо» - если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему наводящие вопросы; не подкрепляет ответы примерами из практической деятельности во время прохождения учебных практик; знает: основные нормативные документы, регулирующие гостиничный бизнес; состав основных служб гостиницы, их назначение, функциональные обязанности; организационные методы и оборудование используемое в гостинице для обеспечения безопасности клиента; основы рекламного дела и владеет приемами продвижения услуг гостиницы; знает основы управления качеством услуг в гостинице; хорошо ориентируется в структуре управления гостиницей; разбирается в

назначении и применении оборудования, используемого в гостинице; может производить учет и анализ хозяйственной деятельности гостиницы.

«удовлетворительно» - если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах или не ответил на один из трех вопросов; имеет представление о структуре управления гостиницей, составе основных служб и их функциональных обязанностях; разбирается в назначении и функциональных обязанностях инженерной службы гостиницы; владеет основами организации по безопасности клиента в гостинице; и знает основы управления качеством в гостинице, экономики и рекламного дела.

«неудовлетворительно» - если не выполнены условия для получения оценки **«удовлетворительно»**.

На основании представленных критериев складывается итоговая оценка полноты формирования компетенций

Оценочный лист результатов государственного междисциплинарного экзамена

Критерии оценки	Баллы	Общекультурные компетенции: ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-7	Общепрофессиональные компетенции: ОПК-1, ОПК-3	Профессиональные			Итого
				Производственно-технологическая деятельность: ПК-1, ПК-2	Организационно-управленческая деятельность: ПК-3, ПК-4, ПК-5	Сервисная деятельность: ПК-6, ПК-7, ПК-8	
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						
Сумма	100						

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 междисциплинарному экзамену.

6. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

ВКР рассматривается как самостоятельная заключительная работа студента, в которой систематизируются, закрепляются и расширяются теоретические знания и практические навыки, полученные при изучении циклов дисциплин, предусмотренных основной образовательной программой.

ВКР является заключительным этапом обучения студентов в вузе и имеет своей целью – систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по специальности и применение этих знаний при решении конкретных производственных, технических, технологических, экономических и научных задач.

ВКР представляет собой самостоятельное логически завершенное исследование, связанное с решением научно-практической задачи. При его 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.

Цель защиты выпускной квалификационной работы - установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями ФГОС ВО к квалификационной характеристике и уровню подготовки выпускника по конкретному направлению подготовки (специальности). В части контроля результатов образования и компетенций выпускников ВКР предоставляет значительно большие возможности, чем госэкзамен.

Темы выпускных квалификационных работ могут быть предложены предприятиями, организациями, учреждениями, являющимися потребителями кадров данного профиля, а также студентами (с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки).

Тема выпускной квалификационной работы закрепляется за выпускником приказом ректора университета.

Основные направления тематики 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).

Конкретные требования к содержанию, структуре, формам представления и объемам выпускных квалификационных работ устанавливаются в форме методических указаний выпускающей кафедрой с учетом требований ФГОС ВО, методических рекомендаций учебно-методических объединений и методических комиссий вуза применительно к соответствующему направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Выпускная квалификационная работа состоит из текста и графических материалов, отражающих решение профессиональных задач в соответствии с избранной тематикой.

Структурными элементами ВКР являются:

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

Ежегодно выпускающая кафедра утверждает тематику ВКР, о чем в протоколе заседания кафедры делается соответствующая запись.

Тема ВКР определяется выпускающей кафедрой и доводится до каждого студента не позднее, чем за четыре недели до начала преддипломной практики в виде списка тем, подписанного заведующим выпускающей кафедрой.

Студенту предоставляется право выбора темы ВКР вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Тема ВКР и руководитель утверждаются приказом ректора до начала срока, отведенного на выполнение ВКР учебным планом по направлению подготовки. По согласованию с руководителем возможна корректировка (уточнение) выбранной темы, но не позднее, чем за месяц до срока защиты. Все изменения утверждаются приказом ректора, на основании служебной записки заведующего кафедрой.

К защите ВКР допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлениям подготовки высшего профессионального образования, разработанной университетом в соответствии с требованиями ФГОС ВО и успешно сдавшее государственный экзамен.

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной комиссии в соответствии со следующим порядком:

- представление студента членам комиссии секретарем ГЭК;
- сообщение студента с использованием наглядных материалов и компьютерной техники об основных результатах выпускной квалификационной работы (не более 10 минут);
- вопросы членов ГЭК и присутствующих после доклада студента;

- ответы студента на заданные вопросы;
- зачитывание секретарем комиссии отзыва руководителя на ВКР.

Продолжительность защиты одной выпускной квалификационной работы, как правило, не должна превышать 25 минут.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

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	
1. Оценка работы по формальным критериям			
1.1.	Использование литературы (достаточное количество актуальных источников, достаточность цитирования, использование нормативных документов, научной и справочной литературы) ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-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	
ВСЕГО БАЛЛОВ		0-10	
2. Оценка работы по содержанию			
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 ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-7, ОПК-1, ОПК-3	0-10	
2.3.	Содержательность экономико-организационной характеристики объекта исследования и глубина проведенного анализа проблемы ОК-3, ОК-7, ОПК-1, ОПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-10	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-2, ПК-7, ПК-8, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14	0-15	
2.5.	Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций ПК-7, ПК-8	0-5	
ВСЕГО БАЛЛОВ		0-55	
3. Оценка защиты выпускной квалификационной работы			
3.1.	Качество доклада (структурированность, полнота раскрытия решенных задач для достижения поставленной цели, аргументированность выводов) ОК-5, ОК-7	0-5	

3.2.	Качество и использование презентационного материала (информативность, соответствие содержанию доклада, наглядность, доступность) ОПК-1	0-5	
3.3.	Ответы на вопросы комиссии (полнота, глубина, оригинальность мышления) ОК-1, ОК-2, ОК-5, ОК-7	0-25	
ВСЕГО БАЛЛОВ		0-35	
СУММА БАЛЛОВ		100	

**Оценочный лист результатов защиты выпускной квалификационной работы бакалавра
направления обучения 43.03.03 «Гостиничное дело»**

Критерии оценки	Баллы	Общекультурные компетенции: ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-7	Общепрофессиональные компетенции: ОПК-1, ОПК-3	Профессиональные компетенции:					Итого
				Производственно-технологическая деятельность: ПК-1, ПК-2	Организационно-управленческая деятельность: ПК-3, ПК-4, ПК-5	Сервисная деятельность: ПК-6, ПК-7, ПК-8	Научно-исследовательская деятельность: ПК-9, ПК-10, ПК-11	Проектная деятельность: ПК-12, ПК-13, ПК-14	
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								
Сумма	100								
Дополнительные критерии									
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
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции				
ОК-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции				
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности				
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности				
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия				
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия				
ОК-7	Способность к самоорганизации и самообразованию				
ОК-8	Способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности				
ОК-9	Способность использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций				
ОПК -1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта				
ОПК-2	Способностью организовывать работу исполнителей				
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность				
ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей				
ПК-2	готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий				
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения				
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы				
ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения				

ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений				
ПК-7	готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем				
ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя				
ПК-9	способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг				
ПК-10	готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей				
ПК-11	готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей				
ПК-12	готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования				
ПК-13	готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя				
ПК-14	готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности				
ДПК-1	готовность к разработке и реализации стратегии развития гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие				
ДПК-2	осуществлять организацию и координацию деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания				
СРЕДНИЙ БАЛЛ					

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

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-74
«4» хорошо	75-84
«5» отлично	85-100

Оценка *«отлично»* выставляется, если студент в процессе представления ВКР демонстрирует: способность анализировать поставленные профессиональные задачи, результаты профессиональной деятельности своей и других; способность к поиску проблем в реальных производственных условиях и определения стратегий их решения; способность организовывать эффективно функционирующий технологический процесс гостиничной деятельности; наличие коммуникационных связей, коммуникации выражены, используются, затруднений при их формировании и использовании на практике студент не испытывает.

Оценка *«хорошо»* выставляется, если студент в процессе представления ВКР демонстрирует: способность анализировать результаты профессиональной деятельности своей и других; способность не испытывать затруднений при реализации основных проектных действий по образцу, но при их варьировании испытывает незначительные затруднения; способность организовывать функционирующий технологический процесс гостиничной деятельности; наличие коммуникационных связей, коммуникации выражены, используются, но при их формировании и использовании на практике студент испытывает незначительные затруднения.

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется, если студент в процессе представления проекта не имеет четкого суждения о применении основных аналитических, проектных и производственно-технологических действий на практике; коммуникационные связи имеются в наличии, но используются студентом редко либо при их использовании и развитии студент испытывает значительные затруднения.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется, если студент в процессе представления проекта не видит или не понимает значимости основных аналитических действий для достижения результата; испытывает значительные затруднения в реализации проектных и производственно-технологических действий даже по образцу; коммуникационные связи имеются в наличии, но субъект не имеет четкого представления об их использовании на практике.

8. ПОРЯДОК АПЕЛЛЯЦИИ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию. Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменацион-

ной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо выпускную квалификационную работу, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

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

к.т.н. доцент Яресь О.Б.
к.т.н. доцент Краснов.лев.



Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах»

Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

протокол № 1 от 26.08.2019 г.

Заведующий

кафедры КИГ к.т.н. доцент Яресь О.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 1 от 30.08.2019 г.

Председатель комиссии

Яресь О.Б.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Яресь О.Б. _____



Рабочая программа одобрена на 2021/2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 25.08.21 года

Заведующий кафедрой к.э.н. доц. Яресь О.Б. _____



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____