

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 20 » сентября 2016 г.

**ПРОГРАММА**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**

Профиль/программа подготовки **Гостиничная деятельность**

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

г. Владимир 2016

## **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><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> навыками работы с научной литературой, справочниками.</p>
ОК-2	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	<p><b>Уметь:</b> формулировать и обосновывать характерные особенности и последовательности развития предприятия;</p> <p><b>Владеть:</b> 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><b>Знать:</b> динамические соотношения экономических показателей, методы сбора и анализа основных показателей деятельности организации; основных принципов построения экономической системы организации.</p> <p><b>Уметь:</b> рассчитывать и оценивать значения экономических показателей, применять методы математического и статистического анализа и моделирования, аргументировать полученные результаты.</p> <p><b>Владеть:</b> 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><b>Знать:</b> основные нормативные правовые акты применительно к сфере профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> оперировать юридическими понятиями и категориями, применять нормативно-правовые документы для обеспечения законодательного соответствия деятельности предприятия.</p> <p><b>Владеть:</b> 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><b>Знать:</b> предмет и категориальный аппарат этики делового общения, принципы и методы деловых коммуникаций, необходимых для защиты ВКР.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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-7	способность к самоорганизации и самообразованию	<b>Знать:</b> этические принципы общения; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении с целью самоорганизации и самообразования. <b>Уметь:</b> оперировать и выполнять нормативно-правовые положения по порядку подготовки, оформления и защиты ВКР. <b>Владеть:</b> 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.
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	<b>Знать:</b> 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; <b>Уметь:</b> работать с информационно-библиотечными каталогами библиотеки ВлГУ и других библиотек, электронными текстовыми редакторами; создавать и обрабатывать запросы электронных библиотечных систем, статистических баз данных <b>Владеть:</b> 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-3	готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	<b>Знать:</b> нормативную документацию и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности <b>Уметь:</b> применять стандарты и другие правовые и нормативные документы в деятельности гостиниц и других средств размещения
ПК-1	готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	<b>Знать:</b> современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, включающего основные, дополнительные и соответствующие гостиничные услуги <b>Уметь:</b> применять на практике современные технологии по формированию гостиничного продукта <b>Владеть:</b> навыками определения требований потребителя и предоставления соответствующего гостиничного продукта
ПК-2	готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<b>Знать:</b> основы разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя <b>Уметь:</b> разрабатывать гостиничный продукт под потребности целевой аудитории <b>Владеть:</b> навыками анализа целевой аудитории, а использования современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности
ПК-3	владеть навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	<b>Знать:</b> статьи затрат, создаваемые на гостиничном предприятии <b>Уметь:</b> оценивать затраты и принимать решения по управлению ими <b>Владеть:</b> навыками определения затрат гостиничного предприятия и других средств размещения

ПК-4	готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<b>Знать:</b> основные показатели деятельности функциональных подразделений гостиницы и других средств размещения <b>Уметь:</b> проводить анализ результатов деятельности функциональных подразделений по показателям и оценивать уровень обслуживания потребителей <b>Владеть:</b> навыками обеспечения качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей
ПК-5	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	<b>Знать:</b> технологические процессы и содержание должностных инструкций персонала 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» <b>Уметь:</b> организовывать производственно-технологическую деятельность гостиниц и других средств размещения, распределять обязанности и определять объем работ исполнителей <b>Владеть:</b> 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	<b>Знать:</b> основные положения о сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями <b>Уметь:</b> разрабатывать гостиничные продукты и технологии, опираясь на социальные и религиозные потребности гостей <b>Владеть:</b> 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	<b>Знать:</b> технологии гостиничной деятельности, запросы, потребности и ключевые ценности потребителя <b>Владеть:</b> 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	<b>Знать:</b> технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя <b>Уметь:</b> выбирать оптимальные технологические процессы гостиничной деятельности, соответствующие запросам потребителей <b>Владеть:</b> навыками использования и адаптации оптимальных технологических процессов
ПК-9	способность использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг	<b>Знать:</b> современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг <b>Уметь:</b> выбирать и обосновывать необходимость использования методов исследования <b>Владеть:</b> навыками использования современных принципов и методов исследования рынка гостиничных услуг
ПК-10	готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения	<b>Знать:</b> прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителя <b>Уметь:</b> определять и обосновывать выбор прикладных методов исследования в выработке предложений

	гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	<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 других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования	<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 <i>Владеть:</i> 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	<i>Знать:</i> основные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта <i>Уметь:</i> проектировать функциональные технологические процессы гостиниц и ее структурных подразделений для формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя <i>Владеть:</i> навыками определения требований потребителя и формирования гостиничного продукта в соответствии с ними
ПК-14	готовность к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности	<i>Знать:</i> основы проектирования в гостиничной деятельности <i>Уметь:</i> организовывать проекты в гостиничной деятельности <i>Владеть:</i> навыками постановки целей и задач проектирования гостиничного продукта, а также организации и выполнения проектов в гостиничной деятельности

### 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 дисциплинам:**

*«Технологии гостиничной деятельности»*

1. **Технология бронирования номеров и мест в гостинице.** Заявки на бронирование. Определение номеров для бронирования. Регистрация заказа. Подтверждение бронирования. Составление отчета по бронированию.
2. **Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.** Заезд VIP-клиентов. Питание VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля.
3. **Технология приема и размещения гостей в гостинице.** Бронирование номера. Встреча гостей. Регистрация и вручения ключа. Сопровождение до номера.
4. **Технология работы административной службы в гостинице.** Сущность и место административной службы в гостинице. Организационная структура административной службы. Требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские. Взаимосвязь с другими службами.
5. **Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.** Сущность и место инженерно-технической в гостинице. Организационная структура инженерно-технической службы. Требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские. Взаимосвязь с другими службами.
6. **Технология работы ночных аудиторов в гостинице.** Процедура ночного аудита. Квалификационные требования, личностные характеристики и качества ночного портье. Автоматизация ночного аудита.
7. **Технология работы отдела безопасности в гостинице.** Процедуры реагирования на чрезвычайные происшествия. Повседневная безопасность гостевых комнат. Контроль ключей. Предотвращение краж. Контроль доступа в здание гостиницы.
8. **Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.** Прием заказов. Организация мероприятий по обслуживанию клиентов. Привлечение сторонних организаций.
9. **Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.** Прием заявок. Организация банкетов: персонал, меню, оформление. Организация конференций: персонал, кофе-брейк, оборудование.
10. **Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.** Служба по организации отдыха и развлечения. Служба анимации. Организация экскурсий. Заказ билетов (театр, кино и т.д.).
11. **Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.** Медицинская служба. Персонал. Услуги медпункта.
12. **Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.** Организация экскурсий. Разработка плана экскурсий. Организация индивидуальных экскурсий. Организация групповых экскурсий. Взаимосвязь с партнерами (музеи, выставки и пр.)
13. **Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.** Работы с жалобами и претензиями клиентов. Требования к персоналу. Качество работы с жалобами клиентов.
14. **Технология работы с иностранными гостями в гостинице.** Специфика работы с иностранными гостями. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
15. **Технология работы с постоянными гостями гостиницы.** Принципы поощрения и

стимулирования постоянных гостей. Программа привлечения постоянных гостей. Программа «Постоянный гость».

16. **Технология работы службы Room-service гостиницы.** Сущность и место службы Room-service в гостинице. Организационная структура службы Room-service. Требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские. Взаимосвязь с другими службами.

17. **Технология работы службы питания в гостинице.** Сущность и место службы питания в гостинице. Организационная структура службы питания. Требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские. Взаимосвязь с другими службами.

18. **Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.** Сущность и место службы хозяйственного обеспечения в гостинице. Организационная структура службы хозяйственного обеспечения. Требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские. Взаимосвязь с другими службами.

19. **Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.** Виды услуг спортивно-оздоровительного центра. СПА-услуги. Требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские. Взаимосвязь с другими службами.

20. **Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.** Регистрация граждан РФ. Специфика регистрации граждан СНГ.

21. **Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.** Бронирование мест для группы. Регистрация групп. Оплата.

22. **Гостиничные технологии.** Понятие и виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.

### ***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. – 2014. 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. – 2013. 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)

#### ***б) дополнительная литература:***

1. Введение в технологию туризма: учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. - М.: Финансы и статистика, - 304 с.: ил. – 2014. URL:[://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033256.html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033256.html)

2. 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)



3. 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

*в) периодические издания*

Журнал «Академия гостеприимства»

Журнал «Отель»

Журнал «Современный отель»

*г) интернет-ресурсы*

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.

2. «Вестник РАТА» - электронный журнал;

3. UNWTO NEWS.

*Гостиничный менеджмент*

1. **Сущность, цели, задачи и функции (основные и связующие) менеджмента гостиниц и иных средств размещения.** Хозяйственные принципы, ориентиры, цели и задачи управления. Виды и направления менеджмента гостиниц и иных средств размещения.

2. **Внутренняя и внешняя среда бизнеса гостиниц и иных средств размещения.** Характеристика и основные особенности внутренней и внешней среды гостиниц и иных средств размещения. Взаимосвязь отдельных элементов среды. Задачи менеджмента гостиничной деятельности по учету воздействия факторов внутренней и внешней среды бизнеса.

3. **Организация как функция менеджмента гостиниц и иных средств размещения.** Основные методы построения организационных структур в гостиницах и иных средствах размещения, их достоинства и недостатки. Организационные структуры предприятий гостиничной деятельности. Преимущества и недостатки линейных и функциональных организационных структур.

4. **Функция планирования на гостиничных предприятиях и иных средствах размещения.** Виды планов. Понятие, сущность и значение стратегического менеджмента. Миссия, философия, политика в гостиничной деятельности. Примеры. Бизнес-планирование.

5. **Мотивация труда в системе менеджмента на гостиничных предприятиях и иных средствах размещения.** Сущность процесса мотивации труда. Связь мотивации труда с иерархией потребностей человека. Особенности использования различных факторов мотивации в деятельности менеджеров. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.

6. **Организация контроля работы подчиненных на гостиничных предприятиях и иных средствах размещения.** Контроль как одна из важнейших функций менеджмента. Виды контрольных функций и их основные элементы: целевая направленность и ориентация на конечный результат. Особенности предварительного контроля, его объекты. Основные формы текущего контроля. Задачи, решаемые при заключительном контроле.

7. **Риск-менеджмент на гостиничных предприятиях и иных средствах размещения.** Виды рисков. Формы проявления рисков при реализации управленческих решений. Оценка влияния отдельных рисков на конечный результат деятельности предприятий. Создание

системы управления рисками на предприятии. Связь инновационной деятельности с рисками.

8. **Основные службы гостиниц и иных средств размещения.** Виды гостиничных служб и иных средств размещения. Особенности их создания и функционирования. Применение системного подхода в управлении основными службами гостиничного предприятия.

9. **Организация и управление административной службой гостиниц и иных средств размещения.** Перечень сотрудников, входящих в эту службу, их должностные обязанности. Название должности руководителя службы и его должностные обязанности. Роль данной службы в организации деятельности гостиницы.

10. **Организация и управление коммерческой службой гостиниц и иных средств размещения.** Перечень сотрудников, входящих в эту службу, их должностные обязанности. Название должности руководителя службы и его должностные обязанности. Роль данной службы в организации деятельности гостиницы.

11. **Организация и управление службой приема и размещения гостиниц и иных средств размещения.** Перечень сотрудников, входящих в эту службу, их должностные обязанности. Название должности руководителя службы и его должностные обязанности. Роль данной службы в организации деятельности гостиницы.

12. **Организация и управление службой питания гостиниц и иных средств размещения.** Перечень сотрудников, входящих в эту службу, их должностные обязанности. Название должности руководителя службы и его должностные обязанности. Роль данной службы в организации деятельности гостиницы.

13. **Гостиничные объединения: особенности работы.** Гостиничные цепи: понятие, состав и структура. Преимущества и недостатки работы гостиницы в цепи.

14. **Стратегические альянсы и другие формы управления в гостиничной деятельности.** Понятие и виды стратегических альянсов. Примеры в гостиничном бизнесе. Контракты на управление, их достоинства и недостатки. Краткая характеристика франчайзинга.

15. **Управляющие компании в гостиничной деятельности.** Виды гостиничных профессиональных управляющих компаний. Предлагаемые услуги. Преимущества и перспективы сотрудничества с управляющей компанией для гостиниц и иных средств размещения.

16. **Классификация специализированных программ, используемых в гостиничной деятельности и их краткая характеристика.** Глобальные и альтернативные системы бронирования в гостиничной деятельности. Системы бронирования: сущность и виды. Роль в сбыте гостиничного продукта. Развитие альтернативных систем бронирования. Преимущества и недостатки глобальных и альтернативных систем бронирования.

17. **Информационный менеджмент в гостиницах и иных средствах размещения: понятие, сущность, цели, задачи.** Особенности информационного менеджмента в гостиничной деятельности. Программные комплексы автоматизации гостиниц и иных средств размещения.

18. **Использование франчайзинга в гостиничной деятельности.** Достоинства и недостатки франчайзинга. Франчайзинг, как одна из форм объединения гостиниц в цепи. Виды франчайзинга в гостиничной деятельности. Цели и задачи франшизодателя и франшизополучателя. Преимущества и недостатки франчайзинга для сторон.

19. **Технологии управления персоналом гостиниц и иных средств размещения.** Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадров. Роль должностной инструкции в управлении кадрами. Договорная основа трудовых отношений. Цели, эффективность и политика управления персоналом.
20. **Психологические особенности работы персонала в гостиничной деятельности.** Выявление потребностей и запросов гостя. Влияние персонала на потребности и запросы гостя. Сущность конфликта и его структура. Техника управления конфликтом. Стресс-менеджмент в гостиничной деятельности.
21. **Профессиональная этика и этикет гостиничной деятельности.** Понятие профессиональной этики. Управленческая этика. Этика работника сферы обслуживания. Понятие международного протокола и делового этикета. Требования современного этикета. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Поведение в общественных местах. Национальные особенности делового общения: Деловая культура стран Северной Америки; Европейская деловая культура; Деловая культура Востока и Арабских стран; Российская деловая культура.
22. **Управленческие уровни в гостиницах и иных средствах размещения.** Управленческие решения, принимаемые на высшем институциональном уровне управления гостиницей. Принятие решений на среднем управленческом уровне: особенности их разработки.

**Рекомендуемая литература:**

**а) основная литература:**

1. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом: учебное пособие. – М: ИЦ "Интермедия". – 271 с. – 2014. ISBN: 978-5-4383-0044-1. [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=225940](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=225940)
2. 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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436731)
3. Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика. – 140 с. – 2014. ISBN: 978-5-279-02880-1. [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=124142](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=124142)

**б) дополнительная литература:**

1. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА. – 2014. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>
2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное 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>
3. 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. – 2013. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538>

**в) периодические издания**

Журнал «Академия гостеприимства»

Журнал «Отель»

Журнал «Современный отель»

**г) интернет-ресурсы**

4. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.

5. «Вестник РАТА» - электронный журнал;

6. UNWTO NEWS.

**Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг**

1. **Качество гостиничных услуг: формирование и оценка.** Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы контроля качества.

2. **Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта.** Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики

3. **Национальная система стандартизации.** Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации.

4. **Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг.** Международные и региональные организации и по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента.

5. **Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.** Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания. Корпоративные и профессиональные стандарты.

6. **Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.** Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.

7. **Сертификация услуг.** Добровольная и обязательная сертификация услуг гостиниц и иных средств размещения. Состав нормативных документов. Закон РФ "О стандартизации": общие положения, виды стандартов, требования к их содержанию, ответственность.

8. **Система классификации гостиниц и других средств размещения.** Российские и зарубежные системы классификации гостиниц и иных средств размещения. Особенности классификации гостиниц и иных средств размещения в Европе. Требования, предъявляемые в РФ к гостинице, соответствующей категории.

9. **Системы добровольного подтверждения соответствия услуг требованиям категории.** Общие сведения о добровольной сертификации услуг в РФ. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р. Структура системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р. Документы, лежащие в основе проведения сертификации и оформления ее результатов. Порядок проведения и

используемые схемы при сертификации. Система добровольной сертификации услуг ГОСТ Р. Комплекс нормативных документов для проведения добровольной сертификации гостиниц средств размещения.

### **Рекомендуемая литература**

#### **а) основная литература**

1. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с. - ISBN 978-5-9765-1664-9. <http://znanium.com/bookread2.php?book=466449>

2. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-084-7 <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>

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>

#### **б) дополнительная литература**

1. Закон о техническом регулировании № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года (в ред. 2012г)

2. Приказ о порядке классификации объектов туристической индустрии: гостиниц и других средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей № 35 от 25.01.2009 г.

3. ГОСТ Р 50762-2009 г. «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

4. Закон о защите прав потребителей № 134-ФЗ от 8 августа 2009 г. года (в ред. 2009 г.).

5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ ( в ред. Постановлений Правительства РФ от 15.09.2000, от 01.02.2009 г.г. №49)

6. ГОСТ Р 1.0-2009 г. «Стандартизация в РФ. Основные положения»

7. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, М.: Сервис, 2013. – 288 с.

8. Гулиев Н.Я., Смагулов Б.К. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг. – М.: Флинта, МПСИ. – 2013. – 240 с.

9. 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>

### **Сервисная деятельность**

1. **Функции сферы услуг.** Экономические функции: обслуживание процесса производства материальных благ, воспроизводство рабочей силы, создание дополнительных материальных благ. Социальные функции: удовлетворение потребностей населения в различных видах обслуживания, снижение затрат и улучшение условий труда

в домашних хозяйствах, рациональное использование высвобождающегося свободного времени, обеспечение безопасности и нормального функционирования государства.

**2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.** Основные понятия сервисной деятельности. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни. Сервис как феномен. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности.

**3. Классификация типов и видов услуг.** Производство материальных услуг. Производство нематериальных услуг. Услуги, ориентированные на производство. Услуги, ориентированные на общество. Услуги, ориентированные на домашнее хозяйство. Услуги личного характера.

**4. Определение потребительской среды в сфере услуг.** Клиенты потребительского рынка, или массовые индивидуальные клиенты. Институциональные потребители или корпоративные клиенты.

**5. Специфические аспекты покупки услуг.** Атрибуты поиска. Атрибуты опыта. Атрибуты доверия. Поведения потребителей деловых услуг.

**6. Понятие контактной зоны в сервисной деятельности.** Пространство контакта. Бэк-офис. Фронт-офис. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта.

**7. Основные методы предоставления услуг.** Метод поточной линии. Метод самообслуживания. Метод индивидуального подхода.

**8. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.** Понятие «жизненного цикла услуги». Фазы жизненного цикла услуги. Этапы жизненного цикла услуги.

**9. Организация обслуживания потребителей.** Теория организации обслуживания. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности.

**10. Инновационные технологии в сервисе.** Понятие и содержание технологии сервиса. Новые виды услуг. Инновационные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.

**11. Формы обслуживания.** Традиционные формы обслуживания. Абонементное обслуживание. Бесконтактное обслуживание. Обслуживание на дому.

**12. Специфика сервисной деятельности в индустрии размещения.** Понятие индустрии размещения. Потребители услуг индустрии размещения. Услуги, предоставляемые в индустрии размещения.

**13. Специфика сервисной деятельности в индустрии общественного питания.** Понятие индустрии общественного питания. Особенности обслуживания потребителей в гостиничных ресторанах.

**14. Ценность услуги.** Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Четыре уровня системы продажи услуг. Основные факторы, влияющие на показатели профильного качества и удовлетворенность клиента полученными услугами.

**15. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса.** Понятие «потребности человека». Классификация потребностей.

**16. Факторы, влияющие на покупательское поведение при выборе сервисных услуг.** Внутреннее влияние: психологические и личностные факторы. Внешнее влияние: факторы культуры и социальные факторы.

17. **Процесс принятия решения потребителем сервисных услуг.** Осознание необходимости сделать покупку. Поиск информации об услугах. Оценка предлагаемых вариантов. Решение купить и поведение после покупки.

18. **Сервисные гарантии.** Клиенты и их ожидания. Стандарты. Денежная компенсация. Система эффективной обратной связи. Выявление потенциальных недостатков. Формирование долговременной приверженности клиентов по отношению к сервисным фирмам.

19. **Характеристика услуг.** Неосвязаемость. Непостоянство качества. Неотделимость от источника. Недолговечность и отсутствие владения.

20. **Культура сервиса.** Понятие «культура сервиса» и «культура обслуживания». Профессиональная этика работника сервиса. Эстетическая культура работника сервиса.

21. **Категории потребителей и особенности их обслуживания в сфере сервиса.** Типология клиентов. Параметры определения внутреннего состояния клиента.

22. **Индивидуальное обслуживание клиентов.** Понятие «индивидуальное обслуживание». Принципы индивидуального обслуживания. Стадии начального этапа индивидуальной деятельности. Услуги индивидуального обслуживания как вида профессиональной деятельности.

#### *Рекомендуемая литература:*

##### *а) основная литература:*

1. 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>

2. Неретина, Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебно-методический комплекс / Т.Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, 2014. - 162 с: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9765-1415-7. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363395>

3. Таранова, И.В. Сервисология: учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. - Ставрополь: Агрус, 2013. - 296 с. - ISBN 978-5-9596-0863-7. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232927>

##### *б) дополнительная литература:*

1. Сервисная деятельность: учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск: НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

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

3. Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Джон Шоул; Пер. с англ. - 5-е изд. - М.: Альпина Паблишер. 2013. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961422696.html>

##### *в) периодические издания*

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.

2. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах

деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

3. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.

4. «Отель» - Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

5. «Отель. Современный бизнес» - Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.

**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 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>.

## 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
	<b>Сумма баллов</b>	<b>100</b>

#### Шкала соотношения 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						
<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 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 завершённое 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.

### **Примерная тематика выпускных квалификационных работ по направлению подготовки бакалавра 43.03.03 «Гостиничное дело»**

1. Совершенствование работы конкретной службы гостиницы (на примере гостиничного предприятия).
2. Совершенствование рекламной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
3. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
4. Разработка маркетинговой программы гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
5. Совершенствование гостиничного сервиса (на примере конкретной гостиницы)
6. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах (на примере конкретной гостиницы).
7. Разработка тренинговых программ для развития эффективных коммуникаций в гостиницах (на примере конкретной гостиницы).
8. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала предприятия (на примере конкретной гостиницы).
9. Разработка и оптимизация ассортимента сервисных услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
10. Совершенствование методов управления инновационными процессами в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
11. Моделирование и прогнозирование спроса на услуги гостиниц и иных средств размещения (на примере конкретной гостиницы).
12. Разработка мер по повышению конкурентоспособности гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
13. Разработка методов контроля и пути повышения качества услуг гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
14. Разработка методов мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы (на примере конкретной гостиницы).

15. Совершенствование методов управления персоналом гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
16. Совершенствование структуры управления ресторанно-гостиничных комплексов (на примере конкретной гостиницы).
17. Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиниц и иных средств размещения (на примере конкретной гостиницы).
18. Совершенствование ценовой политики и ценообразования гостиниц и иных средств размещения (на примере конкретной гостиницы).
19. Оценка эффективности и направления модернизации технологической оснащённости гостиниц и иных средств размещения (на примере конкретной гостиницы).
20. Совершенствование надёжности и устойчивости гостиницы, формы и методы их обеспечения (на примере конкретной гостиницы).
21. Совершенствование малых форм предпринимательства в гостиничной деятельности: отечественных и зарубежный опыт (на примере....).
22. Совершенствование методов управления профессиональной карьерой работников гостиниц и иных средств размещения (на примере конкретной гостиницы).
23. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия между службами гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
24. Разработка правил и стандартов общения персонала гостиницы с клиентами (на примере конкретной гостиницы).
25. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping) (на примере конкретной гостиницы).
26. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию организации и проведения конференций в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
27. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей (на примере конкретной гостиницы).
28. Разработка мероприятий по техническому перевооружению гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
29. Комплексная оценка степени удовлетворённости клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
30. Комплексная оценка влияния корпоративной культуры на деятельность гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
31. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия на основе комплексного исследования (на примере конкретной гостиницы).
32. Внедрение стандартов обслуживания в отделе приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
33. Совершенствование управления гостиницей на базе специализированных программных продуктов (на примере конкретной гостиницы).
34. Разработка мероприятий по повышению эффективности работы отдела бронирования на основе информационных технологий (на примере конкретной гостиницы).
35. Совершенствование технологии работы отдела бронирования гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

36. Совершенствование технологии работы отдела приема и размещения гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
37. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
38. Совершенствование деятельности гостиничного предприятия на основе маркетинговых исследований (на примере конкретной гостиницы).
39. Разработка мероприятий по эффективному продвижению услуг гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
40. Разработка ассортиментной политики 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 38.03.06 «Торговое 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	
<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) 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	
<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 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, 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	
<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) ОК-5, ОК-7	0-5	
3.2.	Качество и использование презентационного материала (информативность, соответствие содержанию доклада, наглядность, достаточность) ОПК-1	0-5	
3.3.	Ответы на вопросы комиссии (полнота, глубина, оригинальность мышления) ОК-1, ОК-2, ОК-5, ОК-7	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	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								
<b>Сумма</b>	<b>100</b>								

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-7	Способность к самоорганизации и самообразованию				
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-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				
<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*

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 экзаменационной 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).

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Программу составили:

к.э.н., доцент Ярьс О.Б. \_\_\_\_\_

к.э.н., доцент кафедры КиГ Земскова М.С. \_\_\_\_\_

Рецензент (представитель работодателя)

ООО «Золотые ворота», зам. директора Захарова Т.В. \_\_\_\_\_



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства  
Протокол № 8 от 18.01.2016 г

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. \_\_\_\_\_

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

Протокол № 3 от 20.01.2016 г

Председатель комиссии Полоцкая О.П. \_\_\_\_\_



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

Рабочая программа одобрена на 2016/2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.16 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьес О.Б. \_\_\_\_\_



Рабочая программа одобрена на 2017/2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.17 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьес 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 \_\_\_\_\_