

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 09.04.2024 15:45:20
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИСОУ
_____ А.В. Воронин
« _____ » _____ 2023 г.

ПРОГРАММА
государственной итоговой аттестации
выпускников по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма
Квалификация бакалавр

Рассмотрено на заседании Учёного совета
Института сервиса и отраслевого управления

Протокол от «05» мая 2023 г. № 11

1. Общие положения

1.1. Целью государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников, освоивших основную профессиональную образовательную программу высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (направленность (профиль) - Индустрия гостеприимства и туризма), является установление уровня развития и освоения выпускником компетенций и качества его подготовки к профессиональной деятельности в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 8 июня 2017 года № 515, ОПОП ВО, разработанной в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Тюменский индустриальный университет».

1.2. ГИА по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (направленность (профиль) - Индустрия гостеприимства и туризма), включает следующие виды аттестационных испытаний:

- государственный экзамен (ГЭ), позволяющий выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач в соответствии с областями, сферами и типами задач профессиональной деятельности, установленными ОПОП ВО.

- защита выпускной квалификационной работы (ВКР) по одной из тем, отражающих актуальную проблематику профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела.

Объем ГИА составляет 9 з.е. (6 недель), из них:

ГЭ, включая подготовку к экзамену и сдачу экзамена – 3 з.е. (2 недели);

ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и защиту ВКР – 6 з.е. (4 недели).

1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускников

Таблица 1

Область профессиональной деятельности	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности или области знаний
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства и пр.) (в сфере оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги); сфера прикладных исследований.	Организационно-управленческая деятельность	<ul style="list-style-type: none"> – организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства – ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; – руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; – обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства 	<ul style="list-style-type: none"> – гостиницы и иные средства размещения, – услуги организаций сферы гостеприимства, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации, – технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства, технологическая документация и информационные ресурсы, – первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства

	Технологическая деятельность	<p>– разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, с использованием международных и национальных нормативных документов;</p> <p>– применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства ;</p>	<p>– гостиницы и иные средства размещения,</p> <p>– услуги организаций сферы гостеприимства, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации,</p> <p>– технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства,</p> <p>– технологическая документация и информационные ресурсы,</p> <p>– потребители услуг организаций сферы гостеприимства , их запросы, потребности и ключевые ценности,</p> <p>– первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства</p>
--	------------------------------	---	--

1.4. Требования к результатам освоения ОПОП ВО.

В результате освоения основной образовательной программы у выпускников сформированы компетенции:

- универсальные (УК), общепрофессиональные компетенции (ОПК), установленные ФГОС ВО;
- самостоятельно определяемые профессиональные компетенции (ПКС), установленные ОПОП ВО.

2. Результаты освоения ОПОП ВО, проверяемые в ходе ГИА

2.1. В ходе ГИА проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций, установленных ОПОП ВО:

Универсальные компетенции выпускников (УК) и индикаторы их достижения.

Таблица 2

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Осуществляет выбор актуальных российских и зарубежных источников, а так же поиск, сбор и обработку информации, необходимой для решения поставленной задачи
		УК-1.2. Систематизирует и критически анализирует информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями и условиями задачи
		УК-1.3. Использует методики системного подхода при решении поставленных задач.
Разработка и	УК-2 Способен определять круг задач в	УК-2.1. Проводит анализ поставленной цели и

реализация проектов	рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	формулирует совокупность взаимосвязанных задач, которые необходимо решить для ее достижения.
		УК-2.2. Выбирает оптимальный способ решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений
		УК-2.3. Анализирует действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие область профессиональной деятельности.
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осознает функции и роли членов команды, собственную роль в команде.
		УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия.
		УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке
		УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Понимает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.
		УК-5.2. Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.
		УК-5.3. Демонстрирует навыки общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.
		УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровье, сбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Эффективно управляет собственным временем.
		УК-6.2. Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по её реализации.
		УК-6.3. Использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.

	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Понимает роль и значение физической культуры и спорта в жизни человека и общества.
		УК-7.2. Применяет на практике разнообразные средства физической культуры и спорта, туризма для сохранения и укрепления здоровья и психофизической подготовки.
		УК-7.3. Использует средства и методы физического воспитания для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Идентифицирует угрозы (опасности) природного и техногенного происхождения для жизнедеятельности человека.
		УК-8.2. Поддерживает безопасные условия жизнедеятельности, выявляет признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций.
		УК-8.3. Оценивает вероятность возникновения потенциальной опасности и принимает меры по ее предупреждению.
		УК-8.4. Использует знания строевой, огневой и стрелковой подготовки в случае возникновения военной угрозы
		УК-8.5. Применяет правовые основы воинской обязанности и военной службы
		УК-8.6. Понимает основные направления социально-экономического, политического и военно-технического развития Российской Федерации
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает основные законы и закономерности функционирования экономики, необходимые для решения профессиональных задач.
		УК-9.2. Применяет экономические знания при выполнении практических задач.
		УК-9.3. Использует основные положения и методы экономических наук при решении профессиональных задач.
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1. Понимает значение основных правовых категорий, сущность коррупционного поведения, причины возникновения, степень влияния на развитие общества.
		УК-10.2. Демонстрирует знание законодательства, а также антикоррупционных стандартов поведения, уважение к праву и закону

		УК-10.3. Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению.
--	--	---

Общепрофессиональные компетенции выпускников (ОПК) и индикаторы их достижения.

Таблица 3

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства
Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Применяет основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе с помощью онлайн технологий.
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и определять способы их достижения.
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Использует основы информационных технологий.
		ОПК-8.2. Применяет принципы использования информационных технологий для решения профессиональных задач.

Самостоятельно определяемые профессиональные компетенции выпускников (ПКС) и индикаторы их достижения.

Таблица 4

Задача профессиональной деятельности	Объект или область знания	Код и наименование ПКС	Код и наименование индикатора достижения ПКС
Тип: организационно-управленческий			
<p>-организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства - ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; -руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; - обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</p>	<p>Гостиницы и иные средства размещения; Персонал организаций сферы гостеприимства;</p>	<p>ПКС-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПКС-1.1. Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
		<p>ПКС-1.2. Использует стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p>	
		<p>ПКС-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПКС-2.1. Осуществляет координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p>
		<p>ПКС-2.2. Выявляет проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	
Тип: технологический			
<p>-разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения с использованием международных и национальных нормативных документов; - применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства.</p>	<p>Гостиницы и иные средства размещения, Услуги организаций сферы гостеприимства; Персонал организаций сферы гостеприимства.</p>	<p>ПКС-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ПКС-3.1. Формулирует вопросы управления развитием организации</p>
		<p>ПКС-3.2. Использует в профессиональной деятельности технологии обслуживания с учетом технологических новаций</p>	
		<p>ПКС-4. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>	<p>ПКС-4.1. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.</p>
<p>ПКС-5. Способен проводить маркетинговое исследование с использованием инструментов комплекса маркетинга</p>	<p>ПКС-5.1. Применяет основные методы, способы и средства получения и переработки информации для решения профессиональных задач.</p>		

			ПКС-5.2. Использует методы и инструменты маркетингового исследования рынка		
Тип: организационно-управленческий					
<p>-организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства</p> <p>- ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства;</p> <p>-руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства;</p> <p>- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</p>	<p>Гостиницы и иные средства размещения,</p> <p>Услуги организаций сферы гостеприимства;</p> <p>Персонал организаций сферы гостеприимства.</p>	<p>ПКС-6. Способен применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта</p>	ПКС-6.1. Использует маркетинговые технологии.		
			ПКС-6.2. Уточняет структуру организации, зоны ответственности и функции подразделений.		
			ПКС-6.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии и специализированные программные продукты.		
			ПКС-6.4. Проводит мониторинг появления новой или необходимой информации внутри организации, в сети Интернет и других источниках.		
			ПКС-6.5. Обобщает статистическую и аналитическую информацию, характеризующую ситуацию на рынке продукции СМИ.		
				<p>ПКС-7. Способен владеть навыками анализа, целеполагания, выработки методов и оценки эффективности разработки и реализации управленческих решений в различных отраслях и сферах деятельности</p>	ПКС-7.1. Использует инструменты анализа, целеполагания, выработки методов управленческих решений в различных отраслях и сферах деятельности
			ПКС-7.2. Применяет методы оценки эффективности разработки и реализации управленческих решений в различных отраслях и сферах деятельности		
				<p>ПКС-8. способность проводить комплексную региональную социально-экономическую диагностику</p>	ПКС-8.1 Разрабатывает рекомендации по региональному социально-экономическому развитию
			ПКС-8.2 Использует методы и инструменты проведения исследований		
				<p>ПКС-9. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию</p>	ПКС-9.1. Обосновывает направления деятельности стратегического планирования, организацию и контроль деятельности в сфере развития отраслей и

		отраслей и территорий	территорий на различных уровнях управления
--	--	-----------------------	--

2.2. В рамках проведения государственного экзамена проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ПКС-1, ПКС-2, ПКС-3, ПКС-4, ПКС-5, ПКС-6.

2.3. По итогам защиты выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций: УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5; УК-6, УК-7, УК-8, УК-9, УК-10, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8, ПКС-1, ПКС-2, ПКС-3, ПКС-4, ПКС-5, ПКС-6, ПКС-7, ПКС-8, ПКС-9.

3. Государственный экзамен

3.1. Структура государственного экзамена.

Государственный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам обязательной части программы и части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплины обязательной части программы:

1. Основы гостеприимства
2. Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства

Дисциплины (модули) части программы, формируемой участниками образовательных отношений:

1. Управление ресурсами в индустрии гостеприимства
2. Методы продвижения и продажи гостиничных и туристических услуг.
3. Отраслевые риски в сфере гостеприимства
4. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства
5. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями

3.2. Содержание государственного экзамена.

Наименование дисциплины.

Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства:

Операционный процесс обслуживания в гостинице. Этапы гостиничного цикла и их характеристика. Характеристика гостиничных услуг. Понятие гостиничной услуги, виды гостиничных услуг. Свойства услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице. Технологии предоставления дополнительных услуг. Служба приема и размещения как контактная служба. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала. Графики работы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп в службе приема и размещения. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Обслуживание гостей во время проживания: бизнес-центр, сервис-бюро, услуги питания и минибаров, обслуживание в номерах, услуги интерактивного и платного телевидения, телекоммуникационные услуги, услуги по организации отдыха и развлечений, организация хранения личных вещей гостя.

Основы гостеприимства: Предмет, задачи и методы изучения дисциплины. Основные понятия туризма и гостеприимства. История развития туризма. Предпосылки возникновения туристического бизнеса. Законодательная база гостеприимства и туристического бизнеса. Нормативные документы. Правовое регулирование отношений в сфере туризма и гостиничного хозяйства. Правовая основа гостеприимства и туризма в регионе. Виды, типы и категории туризма. Основные сегменты туристического бизнеса: гостиницы, питание, транспорт. Регулирование туристической деятельности в России: цели, методы, принципы. Нормативно-правовая база гостеприимства и туризма. Организационно-правовые основы деятельности турфирм, гостиниц и предприятий общепита

Методы продвижения и продажи гостиничных и туристических услуг: Понятие и переменные сегментации рынка гостиничных услуг. Методы сегментации. Оценка эффективности сегментации. Ключевые факторы успеха. Стадии вовлечения клиентов. Понятие «потребление». Стадия оценки. Взаимодействие клиентов между собой. Участие потребителей в системе обслуживания. Проблема стандартизации и адаптации. Понятие «адаптация». Примеры эффективности стандартизации в гостиничной индустрии. Стандартизированные продукты. Потребители гостиничного продукта и особенности их поведения. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом. Методы изучения и анализа предпочтений потребителей. Позиционирование как инструмент влияния на сознание потребителей. Виды, формы и методы конкуренции. Конкурентные силы и конкурентные преимущества. Показатели и методы оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия. Анализ конкурентов. Сущность и основные элементы сбыта. Виды сбыта. Организация службы сбыта гостиницы. Персонал службы сбыта. Управление продажами в гостиничном предприятии. Стратегии увеличения продаж. Фактическая и потребительская ценность гостиничного продукта. Формирование уникального торгового предложения. Характеристика инструментов продвижения и их элементы. Технологии ATL и BTL продвижения услуг. Интегрированные маркетинговые коммуникации (ИМК). Формирование лояльности потребителей.

Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями: Особенности средств размещения для людей с ограниченными возможностями. Требования к содержанию номерного фонда средств размещения. Организация обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в различных средствах размещения. Общие правила этикета при обслуживании людей с ограниченными возможностями. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения. Обеспечение безопасности гостиничной деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Управление ресурсами в индустрии гостеприимства: Ресурсы как возможности и источники получения доходов. Эволюция подходов к использованию ресурсов. Понятие факторов производства, отличие от понятия ресурсов. Кругооборот ресурсов. Состав и назначение материальных ресурсов. Собственные и заемные ресурсы предприятия. Привлеченные ресурсы. Эффективное распределение и использование экономических ресурсов. Ресурсы гостиничного предприятия. Основные составляющие технико-экономического анализа. Особенности налогообложения гостиничного предприятия. Специальные налоговые режимы в гостиничном бизнесе. Упрощенная система налогообложения. Методы, расчеты и модели анализа и управления ресурсами. Финансовые вычисления. Сущность и виды финансового анализа. Методики анализа финансовой отчетности организации.

Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: Предпосылки развития теории маркетинговых исследований. Развитие теории маркетинговых исследований. Основные

школы в теории маркетинговых исследований. Методология маркетинговых исследований. Объекты маркетинговых исследований. Предметы маркетинговых исследований. Задачи и значение маркетингового исследования. Принципы маркетинговых исследований. Понятие и признаки маркетинговой информации. Классификация маркетинговой информации. Структура маркетинговой информации. Источники и носители маркетинговой информации. Кабинетные и полевые методы сбора маркетинговой информации. Методы анализа документов: традиционный анализ (внешний, внутренний, юридический); формализованный анализ (контент-анализ). Методы опроса. Качественные методы опроса: фокус-группа, глубинное интервью; анализ протокола, проекционные методы, панельные исследования метод обследования. Количественные методы опроса: способы связи с аудиторией. Наблюдение и его роль при проведении маркетинговых исследований. Экспертные методы. Эксперименты и их роль в проведении маркетинговых исследований. Оценка конъюнктуры рынка. Анализ и требования оценки конъюнктуры рынка. Этапы исследования конъюнктуры. Определение ёмкости рынка. Измерения в маркетинговых исследованиях. Методы измерений. Разработка форм сбора данных. Разработка выборочного плана и определение объема выборки. Сбор данных. Контроль качества собираемых данных. Анализ данных. Преобразование данных. Виды статистического анализа. Содержание вводной части отчета. Содержание основной части отчета. Содержание заключительной части отчета. Презентация о методах исследования и полученных результатах.

Отраслевые риски в сфере гостеприимства:

Объект управления рисками как научной дисциплины, цели и задачи. Актуальные направления развития управления рисками. Связь управления рисками с другими областями знания. Событие риска, последствия риска. Риск как следствие внешнего воздействия на организацию. Факторы и источники риска в управлении. Классификация факторов риска: фоновые, косвенного воздействия, прямого воздействия, внутриорганизационные факторы риска. Взаимосвязь факторов риска. Динамика факторов риска как показатель кризисного состояния процессов. Управленческое решение, как объект управления рисками. Управление рисками на индивидуальном уровне. Управление рисками на организационном уровне. Принципы и признаки классификации рисков. Структурные и процессные риски в управлении. Использование классификации рисков в разработке управленческих решений. Роль неопределённости в формировании риска. Объективная природа неопределенности в управлении отелом. Классификация ситуаций разработки и реализации управленческих решений по степени риска. Взаимосвязь и закономерности формирования неопределенности и риска при разработке управленческих решений. Цели управления рисками. Существенные признаки рисков и их влияние на эффективность управления: частота реализации, масштаб последствий от реализации, однородность рисков. Управление рисками и регулирование рисков. Принципы управления рисками. Содержание основных видов деятельности по управлению рисками: ретроспективная, текущая, перспективная. Стратегические, тактические и операционные риски, взаимосвязь планирования рисков и планирования развития организации в сфере гостеприимства. Характеристика методов управления рисками: метод избегания рисков, метод принятия рисков на себя, метод предотвращения убытков, метод уменьшения размера убытков, страхование, самострахование, методы передачи рисков. Принципы использования и комбинирования методов управления рисками. Подходы к оценке рисков. Математическое описание рисков. Методы анализа рисков. Разработка и реализация программы управления рисками. Специфика управления рисками в сфере гостеприимства. Программные инструменты управления рисками.

Рекомендуемая литература для подготовки к государственному экзамену

а) основная:

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство

Юрайт, 2023. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519684>

2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514813>

3. Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. - Москва: Издательство Юрайт, 2022. - 338 с.

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643>

4. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532803>

5. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272>

6. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519396>

7. Belonozhko, M. L. Management and Marketing in Hospitality Industry: textbook / M. L. Belonozhko, S. S. Siteva, A. L. Koltunov; TIU. - Тюмень: ТИУ, 2022. - 80 с.

8. Фуряева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фуряева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08278-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515520>

9. Воронцовский, А. В. Управление рисками : учебник и практикум для вузов / А. В. Воронцовский. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 485 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12206-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511534>

10. Страхование и управление рисками : учебник для вузов / Г. В. Чернова [и др.] ; под редакцией Г. В. Черновой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 767 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-3042-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534020>

б) дополнительная:

1. Анализ деятельности организации сферы гостеприимства: учебник / А. Ю. Кретьева, А. Л. Скифская, Л. Л. Павлова, О. В. Устинова; ТИУ. - Тюмень: ТИУ, 2022. - 161 с.

2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516801>.

3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513379>

4. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16405-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530952>

5. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/5148106>.

6. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464>

7. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>

8. Маюрникова, Л. А. Региональные особенности развития индустрии гостеприимства. Индивидуальные гастротуры / Л. А. Маюрникова, Т. В. Крапива, Н. И. Давыденко, А. А. Кокшаров. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 80 с.

9. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517132>

10. Психолого-педагогическая диагностика лиц с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 145 с.

11. Машунин, Ю. К. Прогнозирование и планирование социально-экономических систем : учебник для вузов / Ю. К. Машунин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14698-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519737>

12. Отраслевые риски в сфере гостеприимства: методические рекомендации по изучению дисциплины для обучающихся направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес и сервис» очной и заочной форм обучения / ТИУ; составитель А. Л. Скифская. - Тюмень: ТИУ, 2020. - 24 с.

13. Скок, Н.И. Методологические основы исследования феномена инвалидности: монография / Н. И. Скок, Е. О. Аквазба, Т. Е. Ухабина; ТИУ. - Тюмень: ТИУ, 2020. - 144 с.

3.3. Вопросы государственного экзамена.

Теоретические вопросы:

Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства

1. Операционный процесс обслуживания в гостинице.
2. Этапы гостиничного цикла и их характеристика.
3. Характеристика гостиничных услуг.
4. Понятие гостиничной услуги, виды гостиничных услуг.
5. Свойства услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.
6. Виды дополнительных услуг в гостинице.
7. Технологии предоставления дополнительных услуг.
8. Служба приема и размещения как контактная служба.

9. Структура службы приема и размещения.
10. Основные функциональные обязанности персонала. Графики работы.
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
12. Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп в службе приема и размещения.
13. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
14. Обслуживание гостей во время проживания: бизнес-центр, сервис-бюро, услуги питания и минибаров, обслуживание в номерах.
15. Обслуживание гостей во время проживания: услуги интерактивного и платного телевидения, телекоммуникационные услуги, услуги по организации отдыха и развлечений, организация хранения личных вещей гостя.

Основы гостеприимства:

1. Основные понятия туризма и гостеприимства.
2. История развития туризма.
3. Предпосылки возникновения туристического бизнеса.
4. Законодательная база гостеприимства и туристического бизнеса.
5. Нормативные документы.
6. Правовое регулирование отношений в сфере туризма и гостиничного хозяйства.
7. Правовая основа гостеприимства и туризма в регионе.
8. Виды, типы и категории туризма.
9. Основные сегменты туристического бизнеса: гостиницы, питание, транспорт.
10. Регулирование туристической деятельности в России: цели, методы, принципы.
11. Нормативно-правовая база гостеприимства и туризма.
12. Организационно-правовые основы деятельности турфирм, гостиниц и предприятий общепита
13. Сущность и особенности государственного регулирования туристской отрасли
14. Воздействие сферы услуг туризма на социально-экономическое развитие региона, на развитие смежных с ним отраслей
15. Подходы и технологии управления сервисом
16. Создание благоприятных условий для развития въездного и внутреннего туризма на Федеральном, региональном и муниципальном уровнях
17. Система франчайзинга в системе гостеприимства
18. Характерные особенности маркетинга в сфере гостеприимства
19. Внутренний маркетинг и его влияние на обслуживание клиентов

Методы продвижения и продажи гостиничных и туристических услуг:

1. Понятие и переменные сегментации рынка гостиничных услуг.
2. Участие потребителей в системе обслуживания.
3. Проблема стандартизации и адаптации.
4. Примеры эффективности стандартизации в гостиничной индустрии.
5. Стандартизированные продукты.
6. Потребители гостиничного продукта и особенности их поведения.
7. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом.
8. Методы изучения и анализа предпочтений потребителей.
9. Позиционирование как инструмент влияния на сознание потребителей.
10. Показатели и методы оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия.
11. Организация службы сбыта гостиницы.
12. Управление продажами в гостиничном предприятии.
13. Стратегии увеличения продаж.
14. Фактическая и потребительская ценность гостиничного продукта.
15. Характеристика инструментов продвижения и их элементы.
16. Технологии ATL и BTL продвижения услуг.

17. Интегрированные маркетинговые коммуникации (ИМК).
18. Формирование лояльности потребителей.

Управление ресурсами в индустрии гостеприимства:

1. Ресурсы как возможности и источники получения доходов.
2. Эволюция подходов к использованию ресурсов.
3. Понятие факторов производства, отличие от понятия ресурсов.
4. Кругооборот ресурсов.
5. Состав и назначение материальных ресурсов.
6. Собственные и заемные ресурсы предприятия. Привлеченные ресурсы.
7. Эффективное распределение и использование экономических ресурсов.
8. Ресурсы гостиничного предприятия.
9. Основные составляющие технико-экономического анализа.
10. Особенности налогообложения гостиничного предприятия.
11. Специальные налоговые режимы в гостиничном бизнесе.
12. Упрощенная система налогообложения.
13. Методы, расчеты и модели анализа и управления ресурсами.
14. Сущность и виды финансового анализа.
15. Методики анализа финансовой отчетности организации.

Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства

1. Виды и основные направления маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.
2. Цели и задачи маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.
3. Современные информационные технологии в маркетинговых исследованиях.
4. Первичные и вторичные источники маркетинговой информации. Их достоинства и недостатки.
5. Сущность и содержание маркетинговой информационной системы.
6. Определение типа требуемой информации при проведении маркетинговых исследований на рынке.
7. Календарный план маркетингового исследования.
8. Разновидность методов маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства от направления и целей исследования.
9. Определение типов информации, используемой в маркетинговых исследованиях в индустрии гостеприимства.
10. Источники информации о рынке индустрии гостеприимства. Их преимущества и недостатки.
11. Характеристика качественных методов маркетингового исследования в индустрии гостеприимства.
12. Проекционные методы и их использование в качественных маркетинговых исследованиях.
13. Сущность понятий количественной и качественной репрезентативности при применении выборочного метода сбора информации.
14. Факторы, влияющие на развитие рынка и учитываемые при прогнозировании маркетинговой информации.
15. Требования к оформлению отчета о маркетинговом исследовании

Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями:

1. Организация обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в различных средствах размещения гостиницы.
2. Требования к содержанию номерного фонда средств размещения.
3. Общие правила этикета при обслуживании людей с ограниченными возможностями.
4. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения.
5. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Отраслевые риски в сфере гостеприимства:

1. Актуальные направления развития управления рисками.
2. Событие риска, последствия риска.
3. Факторы и источники риска в управлении.
4. Классификация факторов риска: фоновые, косвенного воздействия, прямого воздействия, внутриорганизационные факторы риска.
5. Управленческое решение, как объект управления рисками.
6. Управление рисками на индивидуальном уровне.
7. Управление рисками на организационном уровне.
8. Принципы и признаки классификации рисков.
9. Структурные и процессные риски в управлении.
10. Роль неопределённости в формировании риска.
11. Объективная природа неопределенности в управлении отелем.
12. Классификация ситуаций разработки и реализации управленческих решений по степени риска.
13. Существенные признаки рисков и их влияние на эффективность управления: частота реализации, масштаб последствий от реализации, однородность рисков.
14. Управление рисками и регулирование рисков. Принципы управления рисками. Содержание основных видов деятельности по управлению рисками: ретроспективная, текущая, перспективная.
15. Стратегические, тактические и операционные риски, взаимосвязь планирования рисков и планирования развития организации в сфере гостеприимства.
16. Характеристика методов управления рисками.
17. Методы анализа рисков.
18. Разработка и реализация программы управления рисками.
19. Специфика управления рисками в сфере гостеприимства.

Для проведения ГЭ выпускающей кафедрой разрабатываются экзаменационные билеты и утверждаются заведующим кафедрой. Экзаменационные билеты представляют собой комплексные задания, которые включают в себя теоретические вопросы.

3.4. Порядок проведения государственного экзамена.

Государственный экзамен по ОПОП ВО проводится в устной форме.

Срок проведения ГЭ определяются учебным планом по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и графиком учебного процесса. Для проведения ГЭ формируется состав ГЭК, который утверждается приказом ректора университета.

Обучающиеся обеспечиваются перечнем основных разделов, тем и вопросов, выносимых на ГЭ. Для обучающихся проводятся консультации в соответствии с расписанием.

На подготовку письменного ответа отводится не менее одного академического часа.

На экзаменах может быть разрешено пользоваться справочниками, словарями, энциклопедиями и иной научной литературой.

Пересдача ГЭ с целью повышения положительной оценки не допускается.

3.5. Перечень литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене.

1. Справочники
2. Словари
3. Энциклопедии
4. Нормативно-законодательные акты в сфере гостиничного дела.

4. Выпускная квалификационная работа

4.1. Вид выпускной квалификационной работы (ВКР).

ВКР выполняется в виде бакалаврской работы.

4.2. Структура ВКР и требования к ее содержанию.

Выпускная квалификационная работа бакалавра должна содержать следующие обязательные разделы:

- титульный лист;
- план
- введение (постановка задач, формулировка цели);
- основную часть (разделы, подразделы, пункты), включающую:
 - критический обзор литературы и состояния исследуемой области науки;
 - методы и инструментарий решения поставленной задачи;
 - результаты исследований, проведенных соискателем;
 - анализ полученных результатов;
- заключение (выводы);
- библиографию;
- приложения (при необходимости).

4.3. Примерная тематика и порядок утверждения тем ВКР.

Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостиничный бизнес и сервис

1. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице и оценка их эффективности
2. Организация и технология обслуживания в малом гостиничном бизнесе (в кемпингах, пансионатах, мини-отелях)
3. Использование новых инновационных технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы
4. Сайт гостиницы как средство продвижения гостиничного продукта
5. Современные проблемы информационной безопасности в гостиничном бизнесе и пути их преодоления
6. Анализ и перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе
7. Перспективы развития информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства
8. Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства
9. Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства
10. Роль службы бронирования в достижении стабильности и конкурентоспособности гостиничного предприятия
11. Особенности организации службы приема и размещения (бронирования) в гостинице
...
12. Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории...
13. Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ в гостиницах категории ...
14. Внедрение современных подходов к обслуживанию гостей на примере гостиницы...
15. Проблемы организации и функционирования административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия и пути их решения

16. Инновационное развитие услуг в сфере гостеприимства
17. Оценка соответствия гостиницы категории ***** установленным стандартам на примере гостиницы
18. Проблемы качества сервиса на примере гостиницы
19. Современные гостиничные услуги как товар на примере гостиницы.
20. Иностраный язык как важнейшее коммуникационное средство в сфере представления услуг
21. Анализ влияния внешней среды на корпоративную культуру в гостиничной индустрии
22. Мотивационный механизм в системе управления персоналом организации на примере гостиницы
23. Пути разрешения конфликтных ситуаций в управлении персоналом организации на примере гостиницы...
24. Особенности коммуникационных связей в профессиональной деятельности персонала и пути их усовершенствования на примере гостиницы.
25. Анализ разработки целевого сегмента потребителей гостиничных услуг на примере предприятия.
26. Роль стандартизации в обеспечении конкурентоспособности и управлении качеством в гостинице.
27. Роль маркетинговых коммуникаций в формировании спроса и стимулировании сбыта на примере гостиничного предприятия
28. Изучение стратегий конкуренции и их реализация на примере гостиничного предприятия
29. Разработка и совершенствование технологий продвижения продукции на примере отеля
30. Особенности и пути повышения эффективности рекламной компании на предприятии гостеприимства
31. Анализ организации маркетинговой деятельности на предприятии гостеприимства
32. Пути формирования и управления брендом гостиничного предприятия
33. Механизмы стимулирования и проблемы внедрения менеджмента качества в индустрии гостеприимства
34. Потенциальные возможности гостиничного предприятия.
35. Клиентоцентричность, как инструмент повышения потребительской ценности гостиничных услуг
36. Создание бренда отеля как условие обеспечения эффективной деятельности гостиничного предприятия
37. Развитие социального туризма, как фактор развития гостиничного хозяйства на примере гостиницы....
38. Исследование современных стандартов обслуживания гостей проживающих в номерах на примере отелей звезд.
39. Создание туристических квестов для индустрии гостеприимства города
40. Анализ особенностей использования рекламы для привлечения клиентов на примере гостиницы
41. Основные направления маркетинговых исследований в гостиничной отрасли.
42. Совершенствование маркетинговой стратегии гостиничного предприятия на примере отеля
43. Организация и технология работы службы питания в гостиницах международного уровня обслуживания
44. Оптимизация процесса обслуживания клиентов гостиничного предприятия
45. Совершенствование культуры обслуживания в гостиничном предприятии
46. Современные технологии командообразования в гостиничной индустрии
47. Управление организацией деятельности гостиничного предприятия (на примере ОАО

48. Обслуживание людей с ограниченными физическими возможностями в гостиничном предприятии
49. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства и разработка мероприятий по их совершенствованию
50. Информационные ресурсы и их использование в сфере гостиничного сервиса
51. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в гостиничном предприятии.
52. Франчайзинг, его становление и совершенствование в гостеприимстве.

53. Менеджер VS Лидер в отельном бизнесе
54. Проблемы и особенности в организации питания в бизнес отелях малого типа
55. Проблемы продвижения гостиничных услуг в виртуальном пространстве на примере гостиницы
56. Разработка программы лояльности для гостей отеля
57. Разработка рекомендаций по совершенствованию фирменного стиля гостиничного предприятия
58. Разработка рекомендаций по продвижению нового бренда гостиницы
59. Особенности приёма и размещения VIP гостей в гостиничном предприятии
60. Разработка проекта СПА-программы персонализации гостиничных услуг
61. Разработка мероприятий по совершенствованию дополнительных услуг на примере гостиницы
62. Разработка сайта организации с целью продвижения гостиничных услуг
63. Event-менеджмент: реализация проекта на примере гостиницы"...."
64. Организация хозяйственной деятельности в гостиничном предприятии
65. Совершенствование системы управления взаимоотношениями с клиентами на примере гостиницы
66. Продвижение гостиничного комплекса в сети Интернет
67. Организация культурно-досуговой деятельности в загородном отеле
68. Проектирование гостиничной деятельности хостела.
69. Разработка PR-кампании предприятия гостиничного бизнеса.
70. Разработка форм и методов обслуживания гостей с ограниченными возможностями.
71. Организация клинингового сервиса в гостиничных комплексах.

При выборе темы выпускной квалификационной работы обучающийся должен руководствоваться:

- ее актуальностью для конкретного хозяйствующего субъекта;
- научными интересами кафедры;
- возможностью доступа и получения фактических данных о результатах деятельности объекта исследования и готовностью руководства предприятия к сотрудничеству с обучающимся;
- собственными приоритетами и интересами, связанными с последующей профессиональной деятельностью;
- наличием необходимого объема информации для выполнения ВКР.

Обучающийся имеет право самостоятельно выбрать и обосновать тему выпускной квалификационной работы. Тема выпускной квалификационной работы согласуется с научным руководителем и утверждается заведующим кафедрой в установленном порядке.

Выбор тем выпускных квалификационных работ и их утверждение на заседании кафедры производится по регламенту, действующему в университете. После выбора темы ее название указывается в индивидуальном плане обучающегося и в его заявлении на утверждение темы и научного руководителя выпускной квалификационной работы, которое с подписью, подтверждающей согласие научного руководителя, передается секретарю кафедры. После этого обучающемуся выдается задание на выполнение выпускной квалификационной работы.

Формулировка темы выпускной квалификационной работы и научный руководитель, утвержденные приказом директора института, подлежат изменению в исключительных случаях.

Приказ о закреплении тем и руководителей ВКР утверждается директором ИСОУ не позднее окончания первой промежуточной аттестации, в соответствии с календарным учебным графиком.

4.4. Порядок выполнения и представления в государственную экзаменационную комиссию ВКР.

Выпускная квалификационная (бакалаврская) работа оформляется в соответствии с локальным нормативным актом Университета - Методическим руководством по структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы бакалавров, специалистов, магистров гуманитарных и социально-экономических специальностей и направлений подготовки. Завершенная выпускная квалификационная работа предоставляется обучающимся руководителю не позднее чем за десять дней до установленных сроков защиты, после проведенной проверки на заимствование (плагиат) на выпускающей кафедре и нормоконтроля. При необходимости выпускающая кафедра организует предварительную защиту ВКР, не менее чем, за две недели до защиты.

4.5. Порядок защиты ВКР.

Процесс защиты выпускной квалификационной работы регламентируется локальным нормативным актом Университета - Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования — программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры. В процессе защиты выпускной квалификационной бакалаврской работы обучающийся представляет доклад об основных результатах своей работы продолжительностью не более 15 минут, отвечает на вопросы членов комиссии по существу работы, а также на вопросы, отвечающие общим требованиям, к профессиональному уровню выпускника, предусмотренные Федеральным государственным образовательным стандартом и основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Общая продолжительность защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) бакалавра составляет 30 минут. За достоверность результатов, представленных в ВКР ответственность несет обучающийся – автор выпускной квалификационной работы.

5. Критерии оценки знаний выпускников на ГИА

5.1 Критерии оценки знаний на государственном экзамене.

Таблица 5

Критерии оценки знаний на государственном экзамене

Критерии	Количество баллов
Глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета; использование в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендованной литературы	91-100 ОТЛИЧНО
Твёрдые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы.	76-90 ХОРОШО
Достаточно твёрдое знание и понимание основных вопросов	61-75

программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО
Грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемых вопросов, отказ от сдачи экзамена.	меньше 61 НЕУДВЛЕТВОРИТЕЛЬНО

5.2. Критерии оценки знаний на защите ВКР.

Рейтинговая оценка выполнения и защиты ВКР бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело определяется как сумма баллов по каждому из обозначенных требований:

- нормоконтролем от 0 до 10 баллов;
- руководителем выпускной квалификационной работы от 0 до 45 баллов;
- Государственной аттестационной комиссией от 0 до 45 баллов.

Примерный рейтинговый расчет приведен в таблицах 6, 7, 8.

Таблица 6

Рейтинговая оценка выполнения и защиты выпускной квалификационной работы бакалавра, оцениваемая руководителем

Предъявляемые требования к выпускной квалификационной работе	Количество баллов
Соответствие содержания ВКР заявленной теме. Степень и полнота анализа теоретико-методологического материала, внутренней и внешней информации. Степень новизны и степень изучения и применения статистических и социологических методов сбора и анализа теоретического и практического материала по изучаемой молодежной проблематике в процессе написания работы	0-25
Использование (применение) информационных технологий (систем) в процессе разработки графических (иллюстрационных) материалов в ходе написания работы	0-5
Наличие в выпускной квалификационной работе практической новизны. Системность и логическая взаимосвязь всех разделов работы (проекта) друг с другом или с более общей задачей	0-5
Наличие в работе социально-политических, организационных, производственных, социально-технологических, социокультурных аспектов по исследуемой тематике	0-5
Качество анализа и правильность оформления литературы	0-5
Итого:	0-45

Таблица 7

Рейтинговая оценка выполнения и защиты выпускной квалификационной работы, оцениваемая нормоконтролером

Предъявляемые требования к выпускной квалификационной работе	Количество баллов
Полнота и качество выполнения требований методических указаний по написанию выпускной квалификационной работы (проекта) и требований ГОСТа	0-10
Итого:	0-10

**Рейтинговая оценка выполнения и защиты ВКР бакалавра,
оцениваемая членами Государственной экзаменационной комиссии**

Предъявляемые требования к выпускной квалификационной работе	Количество баллов
Соответствие содержания ВКР заявленной теме. Степень и полнота анализа теоретико-методологического материала, внутренней и внешней информации. Степень новизны и степень изучения и применения статистических и социологических методов сбора и анализа теоретического и практического материала по изучаемой молодежной проблематике в процессе написания работы	0-15
Использование (применение) информационных технологий (систем) в процессе разработки графических (иллюстрационных) материалов в ходе написания работы	0-10
Содержание доклада. Доклад обоснован, лаконичен, изложение свободное, умелое использование иллюстративного материала. Тема выпускной квалификационной работы (проекта) в докладе раскрыта	0-10
Ответы на вопросы. Ответы на дополнительные вопросы по теме диссертации лаконичные, обоснованные, полноценные	0-10
Итого:	0-45

Критерии оценки знаний на защите ВКР.

ОТЛИЧНО (91-100 баллов):

- работа выполнена на актуальную тему, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, содержательный анализ практического материала; характеризуется логичным изложением материала, с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;
- при защите работы обучающийся показал глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует знаниями, отвечающими профессиональному уровню выпускника по данному направлению и профилю подготовки, вносит обоснованные рекомендации;
- во время доклада использует качественный демонстрационный материал;
- свободно и полно отвечает на поставленные вопросы, как по существу работы, так и на вопросы, отвечающие общим требованиям к профессиональному уровню выпускника по данному направлению подготовки;
- на работу имеются положительный отзыв руководителя.

ХОРОШО (76-90 баллов):

- работа выполнена на актуальную тему, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ практического материала. Характеризуется в целом последовательным изложением материала. Выводы по работе носят правильный, но не вполне развернутый характер;
- при защите обучающийся в целом показывает знания вопросов темы, оперирует знаниями, отвечающими профессиональному уровню выпускника по данному направлению и направленности подготовки, вносит свои рекомендации;
- во время доклада используется демонстрационный материал, не содержащий грубых ошибок;
- обучающийся без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы;
- ВКР позитивно характеризуется руководителем и оценивается на «хорошо».

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (61-75 баллов):

- работа выполнена на актуальную тему, содержит теоретическую основу и базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно полной проработкой темы ВКР. В работе просматривается непоследовательность изложения материала,

представлены недостаточно обоснованные решения;

- в отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы и принятым конструктивным и организационно-технологическим решениям;

- при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы;

- обучающийся не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (менее 61 балла):

- работа выполнена не на актуальную тему, не содержит теоретического анализа и полных практических разработок;

- работа не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях и рекомендациях Университета;

- обучающийся не владеет знаниями по теме ВКР и не дает ответ на заданные вопросы.

6. Порядок подачи и рассмотрения апелляции

6.1. По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право подать апелляцию.

6.2. Порядок подачи и рассмотрения апелляции по результатам государственного экзамена.

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.

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

6.3. Порядок подачи и рассмотрения апелляции по результатам защиты выпускной квалификационной работы.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания.

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

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

Лист согласования

Внутренний документ "2023_43.03.03_ИГТБ"

Документ подготовил: Бибик Лариса Николаевна

Документ подписал: Воронин Александр Владимирович

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат
	Заведующий кафедрой, имеющий ученую степень доктора наук	Белоножка Марина Львовна		Согласовано
	Специалист 1 категории		Радичко Диана Викторовна	Согласовано
	Заместитель директора по учебно-методической работе	Мальцева Людмила Юрьевна		Согласовано