

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 20.05.2024 11:59:01
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a7558d749011

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра маркетинга и муниципального управления**



ПРОГРАММА

государственной итоговой аттестации
выпускников по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Индустрия гостеприимства и туризма
Квалификация бакалавр

РАЗРАБОТАЛ:

Заведующий кафедрой МиМУ Беложко М.Л. Белоножко
« 18 » 06 2020 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель КСН Беложко М.Л. Белоножко
« 18 » 06 2020 г.

Рассмотрено на заседании Ученого совета ИСОУ
Протокол от « 19 » 06 2020 г. № 9

Секретарь Фирцева С.В. Фирцева

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 | Организационно-управленческая деятельность | – 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 | – 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 |

| | | | |
|---|------------------------------|---|---|
| услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги); сфера прикладных исследований. | Технологическая деятельность | – 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 ; | – 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, – потребители услуг организаций сферы гостеприимства , их запросы, потребности и ключевые ценности, – первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства |
| | Проектная деятельность | – проектирование и разработка услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства ; – разработка и реализация проектов, направленных на развитие организаций сферы гостеприимства; – участие в разработке и реализации бизнес-планов по созданию новых организаций и дальнейшему развитию существующих организаций сферы гостеприимства; | – 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 |

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. 3.1.1. Основы критического анализа |
| | | УК-1. У.1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет декомпозицию задачи. УК-1. У.1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения |

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| | | <p>поставленной задачи.</p> <p>УК-1. У.1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p> |
| | | <p>УК-1. В.1.1. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки.</p> <p>Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности.</p> <p>УК-1. В.1.2. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи.</p> |
| Разработка и реализация проектов | УК-2 способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | <p>УК-2. 3.2.1. Основы управление проектами</p> |
| | | <p>УК-2. У.2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.</p> <p>УК-2. У.2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.</p> |
| | | <p>УК-2. В.2.1. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время</p> <p>УК-2. В.2.2. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.</p> |
| Командная работа и лидерство | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | <p>УК-3. 3.3.1. Основы командной работы</p> |
| | | <p>УК-3. У.3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>УК-3. У.3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> |
| | | <p>УК-3. В.3.1. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3. В.3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> |
| Коммуникация | УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном(ых) языке(ах) Российской Федерации и иностранном языке | <p>УК-4. 3.4.1. Деловую коммуникацию в устной и письменной формах</p> |
| | | <p>УК-4. У.4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4. У.4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4. У.4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4. У.4.4. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4. В.4.1. Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного (-ых) на государственный язык.</p> |
| Межкультурное взаимодействие | УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контексте | <p>УК-5. 3.5.1. Основы межкультурной коммуникации</p> <p>УК-5. У.5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5. В.5.1. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>УК-5.В.5.2. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p> |
| Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) | УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <p>УК-6. 3.6.1. Основы самоорганизации и саморазвития</p> <p>УК-6. У.6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>УК-6. У.6.2. Понимает важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>УК-6. У.6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>УК-6. В.6.1. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>УК-6. В.6.2. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.</p> |

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| | УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | УК-7. 3.7.1. Нормы здорового образа жизни УК-7. У.7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни. УК-7. В.7.1. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности. |
| Безопасность жизнедеятельности | УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | УК-8. 3.8.1. Основы безопасности жизнедеятельности. УК-8. У.8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте. УК-8. У.8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте УК-8. В.8.1. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте. УК-8. В.8.2. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. |

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. 3.1.1. Технологические новации в организациях сферы гостеприимства |
| | | ОПК-1.У.1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства |
| | | ОПК-1. В.1.1. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства ОПК-1. В.1.2.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. 3.2.1. Процесс управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства |
| | | ОПК-2. У.2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства |
| | | ОПК-2. В.2.1. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства |
| Качество | ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов | ОПК-3. 3.3.1. Процесс оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства |
| | | ОПК-3. У.3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| | оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3. В.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. 3.4.1. Основы маркетинга |
| | | ОПК-4. У.4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства изучение рынка, потребителей, конкурентов. |
| | | ОПК-4. В.4.1. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе с помощью онлайн технологий. ОПК-4. В.4.2. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства, в том числе в сети Интернет. |
| Экономика | ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5. Экономическую теорию |
| | | ОПК-5. У.5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства |
| | | ОПК-5. В.5.1. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение. ОПК-5. В.5.2. 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. 3.6.1. Законодательство в избранной профессиональной области |
| | | ОПК-6. У.6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. |
| | | ОПК-6. В.6.1. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности. ОПК-6. В.6.2. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями |
| Безопасность обслуживания | ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7. 3.7.1. Нормы и правила охраны труда и техники безопасности |
| | | ОПК-7. У.7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства |
| | | ОПК-7. В.7.1. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. |

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 задач профессиональной деятельности –организационно-управленческий | | | |
| -организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства; - ресурсное обеспечение деятельности | Гостиницы и иные средства размещения; Персонал организаций сферы гостеприимства; | ПКС-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) | ПКС-1. 3.1.1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг ПКС-1. 3.1.2. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала ПКС-1. 3.1.3. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии ПКС-1. 3.1.4. Основы организации, планирования |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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. | Гостиницы и иные средства размещения, Услуги организаций сферы гостеприимства; Персонал организаций сферы гостеприимства. | организации сферы гостеприимства | и контроля деятельности подчиненных ПКС-1. У.1.1. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПКС-1. У.1.2. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПКС-1. У.1.3. Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. |
| | | ПКС-1. В.1.1. Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе. ПКС-1. В.1.2. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале ПКС-1. В.1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства | |
| | | ПКС-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПКС-2. 3.2.1. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПКС-2. 3.1.2. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг ПКС-2. 3.1.3. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам |
| | | | ПКС-2. У.2.1. Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем ПКС-2. У.2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства. ПКС-2. У.2.3. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. ПКС-2. У.2.4. |
| | | | ПКС-2. В.2.1. Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПКС-2. В.2.2. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале. ПКС-2. В.2.3. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения |

| Тип задач профессиональной деятельности – технологический | | | |
|---|---|--|--|
| -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. | Гостиницы и иные средства размещения, Услуги организаций сферы гостеприимства; Персонал организаций сферы гостеприимства. | ПКС-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПКС-3. 3.3.1. . Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг ПКС-3. 3.3.2. Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах ПКС-3. 3.3.3. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения |
| | | | ПКС-3. У.3.1. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. ПКС-3. У.3.2. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон ПКС-3. У.3.3. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. |
| | | | ПКС-3. В.3.1. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения ПКС-3. В.3.2. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале. ПКС-3. В.3.3. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников |
| | | | ПКС-4. Способен подготовить проведение маркетингового исследования |
| | | | ПКС-4. 3.4.1. Нормативные правовые акты, регулирующие маркетинговую деятельность ПКС-4. 3. 4.2. Методы проведения маркетингового исследования ПКС-4. 3.4.3. Применение основ менеджмента |
| | | | ПКС-4. У.4. 1. Применять методы сбора, средства хранения и обработки маркетинговой информации для проведения маркетингового исследования. ПКС-4. У.4.2. Определять подходящие маркетинговые инструменты и применять их для проведения маркетингового исследования. ПКС-4. У. 4.3. Проводить маркетинговые исследования разных типов и видов с использованием инструментов комплекса маркетинга |
| | | | ПКС-4. В.4. 1. Подготовка процесса проведения маркетингового исследования, установление сроков и требований к проведению маркетингового исследования ПКС-4. В.4.2. Поиск первичной и вторичной маркетинговой информации ПКС-4. В.4.3. Анализ конъюнктуры рынка товаров и услуг |
| Тип задач профессиональной деятельности – проектный | | | |
| Проектирование и разработка услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства; Разработка и | Гостиницы и иные средства размещения, Услуги организаций сферы | ПКС-5. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | ПКС-5. 3.5.1. Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур ПКС-5. 3.5.2. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг ПКС-5. 3.5.3. Специализированные программы, |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>реализация проектов, направленных на развитие организаций сферы гостеприимства; Участие в разработке и реализации бизнес-планов по созданию новых организаций и дальнейшему развитию существующих организаций сферы гостеприимства;</p> | <p>гостеприимства; Персонал организаций сферы гостеприимства.</p> | | <p>используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p> <p>ПКС-5. У.5.1. Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам ПКС-5. У.5.2. Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем. ПКС-5. У.5.3. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>ПКС-5. В.5.1. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами ПКС-5. В.5.2. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале. ПКС-5. В.5.3. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения</p> |
| Тип задач профессиональной деятельности – сервисный | | | |
| <p>- обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства; - обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства</p> | <p>Гостиницы и иные средства размещения, Услуги организаций сферы гостеприимства; Персонал организаций сферы гостеприимства.</p> | <p>ПКС-6. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p> | <p>ПКС-6. 3.6.1. Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения ПКС-6. 3.6.2. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПКС-6. 3.6.3. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>ПКС-6. У.6.1. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников ПКС-6. У. 6.2. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. ПКС-6. У.6.3. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>ПКС-6. В.6.1. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения ПКС-6. В.6.2. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. ПКС-6. В.6.3. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | комплекса в материальных ресурсах и персонале |
| Тип задач профессиональной деятельности –исследовательский | | | |
| Применение научных принципов и методов исследования рынка услуг сферы гостеприимства; Применение прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения услуг организаций сферы гостеприимств; Участие в разработке внедрении инновационных методов, средств и технологий осуществления профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. | Гостиницы и иные средства размещения, Услуги организаций сферы гостеприимства; Потребители услуг организаций сферы гостеприимства; Персонал организаций сферы гостеприимства. | ПКС-7. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности | ПКС-7. 3.7.1. Особенности конъюнктуры внутреннего и внешнего рынка товаров и услуг ПКС-7. 3.7.2. Методы проведения маркетингового исследования ПКС-7. 3.7.3. Методики расчета показателей прибыли, эффективности, рентабельности и издержек производства |
| | | | ПКС-7. У.7.1. Систематизировать и обобщать большие объемы первичной и вторичной маркетинговой информации ПКС-7. У.7.2. Проводить маркетинговые исследования разных типов и видов с использованием инструментов комплекса маркетинга ПКС-7. У.7.3. Создавать отчеты по результатам маркетингового исследования |
| | | | ПКС-7. В.7.1. Подготовка отчетов и рекомендаций по результатам маркетинговых исследований ПКС-7. В.7.2. Формирование предложений по совершенствованию ценовой политики ПКС-7. В.7.3. Формирование предложений по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации. |

2.2. В рамках проведения государственного экзамена проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций: УК-4, УК-5, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-6, ПКС-1, ПКС-3, ПКС-4, ПКС-6, ПКС-7.

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, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПКС-1, ПКС-2, ПКС-3, ПКС-4, ПКС-5, ПКС-6, ПКС-7.

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. Информационно-коммуникативные технологии в сфере гостеприимства.
2. Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства.
3. Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства.
4. Маркетинг организации сферы гостеприимства
5. Экономика гостиничного предприятия.
6. Методы продвижения и продажи гостиничных и туристических услуг.
7. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями.
8. Социальные сети как средство коммуникации.
9. Анализ деятельности организаций сферы гостеприимства.
10. Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства

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

1. Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
2. Основы гостеприимства
3. Управление проектами в сфере гостеприимства
4. Событийный маркетинг
5. Управление ресурсами в индустрии гостеприимства
6. MICE
7. Бизнес-планирование в сфере гостеприимства

3.2. Содержание государственного экзамена.

Наименование дисциплины.

Информационно-коммуникативные технологии в сфере гостеприимства:

Понятие и специфика современных информационно-коммуникативных технологий. История развития информационно-коммуникативных технологий и информационных систем. Понятие глобализации. Риски использования информационно-коммуникативных технологий. Понятие глобальной дистрибьюторской системы (GDS). Специфика использования глобальных дистрибьюторских систем. Базовые функциональные особенности систем гостиничного бронирования. Типичные проблемы и сложности при работе с электронными системами гостиничного бронирования. Электронный маркетинг в индустрии гостеприимства: понятие, сущность, специфика. Особенности сети Интернет как среды реализации электронного маркетинга для предприятий индустрии гостеприимства. Базовые направления электронного маркетинга. Особенности использования баннерной рекламы для продвижения услуг предприятия, функционирующего в индустрии гостеприимства. Особенности использования контекстной рекламы для продвижения услуг предприятия, функционирующего в индустрии гостеприимства. Особенности использования рекламы в социальных сетях для продвижения услуг предприятия, функционирующего в индустрии гостеприимства. Средства массовой коммуникации в индустрии гостеприимства. Сегментирование при выборе целевой аудитории коммуникации. Медиапланирование как инструмент эффективного использования рекламных СМК в турбизнесе. Влияние процессов глобализации на массовые коммуникации. Принципы выбора печатного издания для размещения рекламы. Принципы выбора телевизионного канала для размещения рекламы.

Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства:

Сущность и признаки правового обеспечения гостиничной деятельности. Публичный характер правового обеспечения гостиничной деятельности. Общие принципы правового обеспечения гостиничной деятельности. Международные гостиничные правила: характеристика, дата принятия. Понятие документооборота. Виды документов. Специфика делопроизводства в гостиничном бизнесе. Документированная информация. Признаки документа. Основные функции документа. Электронный документ. Электронный документооборот. Электронные документы в гостиничном деле. Документальное сопровождение открытия гостиницы. Правоустанавливающие документы. Сертификаты соответствия в гостиничном деле. Обязательные реквизиты бланков документов. Документы для внутреннего пользования в гостиничном деле. Номенклатура дел. Хранение и уничтожение документов.

Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства: Конфликт, ее предмет и задачи, история становления как науки. Формирование отечественной школы конфликтологии. Преодоление социального конфликта. Источники и причины его

возникновения. Позитивные и деструктивные функции. Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика конфликта. Проблема типологии конфликта. Человеческий фактор в конфликте. Проблема эмоций и психологической несовместимости. Типы конфликтных личностей. Типичное поведение в конфликтной ситуации (тест К. Киллина). Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, присоединение, компромисс, сотрудничество. Проблема коммуникаций в конфликтной ситуации. Коммуникация как источник конфликта. Коммуникация как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации. Основные функции коммуникаций. «Барьеры» коммуникаций. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий – регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов. Институционализация конфликтов. Легитимизация конфликтов. Условия легитимности и институциональной процедуры. Структурирование конфликтующих групп. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов. Проблема предупреждения и разрешения конфликтов. Информационное противоборство в конфликте. Принцип организации собственного информационного потока. «Связь с общественностью» как средство кризисного регулирования, как средство предотвращения конфликта или минимизация его последствий.

Маркетинг организации сферы гостеприимства: Основные цели, задачи, функции маркетинга гостиничного предприятия. Стратегия и тактика ценообразования на услуги гостиничного предприятия. Покупательское поведение потребителей гостиничных услуг. Сегментирование рынка в сфере гостиничного сервиса. Инструменты и технологии маркетинговых исследований гостиничных предприятий. Позиционирование гостиничного продукта: сущность и методы. Комплекс маркетинга для гостиничного продукта: 4 «р», 5 «р», 7 «р», 9 «р». Жизненный цикл гостиничной услуги

Экономика гостиничного предприятия: Гостиницы: понятия, характеристики, системы классификации. Формы собственности гостиничных предприятий. Обязательства и формы ответственности гостиничных предприятий. Основные показатели гостиничных предприятий. Имущество и капитал предприятия. Основные фонды предприятия. Состав и классификация основных фондов. Оценка основных фондов предприятия. Износ основных фондов предприятия. Показатели использования основных фондов гостиничного предприятия. Оборотный капитал гостиничного предприятия. Нематериальные активы гостиничного предприятия. Кадры гостиничного предприятия: классификация и структура. Планирование численности работников гостиничного предприятия. Понятие, сущность и функции заработной платы. Принципы и элементы заработной платы. Формы и системы оплаты труда на гостиничном предприятии. Мотивация и стимулирование персонала. Состав и структура фонда оплаты труда. Роль и место различных департаментов гостиницы в формировании ее доходной и расходной части бюджета. Центры доходов и центры расходов. Аутсорсинг в гостиницах. Общие подходы формирования ценовой политики на гостиничных предприятиях. Рыночные методы в формировании цен на продукцию и услуги гостиничных, ресторанных и туристических предприятий. Установление цены на основе ощущаемой ценности товара. Установление цены на основе уровня текущих цен на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма. Установление цены на основе закрытых торгов, продажа и покупка гостиничных цепей и ресторанных сетей. Стратегия «престижных цен». Прибыль гостиничного предприятия и методы ее расчета. Безубыточность работы гостиничного предприятия. Точка безубыточности: понятие, методика расчета, применение. Рычаги (левередж) операционный, финансовый и сопряженный. Механизм формирования налогообложения и распределение прибыли. Рентабельность гостиничного предприятия.

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.

Социальные сети как средство коммуникации: Понятие социальных сетей как средств коммуникации. Особенности использования соц. сетей в процессе продвижения компании в сети Интернет. Отличия SMM технологий от традиционной рекламы. Отличия SMM технологий от рекламы в сети Интернет. Основные технологии, позволяющие реализовать кампании в социальных сетях. Особенности социальной сети ВКонтакте для коммуникации с целевыми аудиториями. Особенности социальной сети Facebook для коммуникации с целевыми аудиториями. Особенности социальной сети Одноклассники для коммуникации с целевыми аудиториями. Особенности социальной сети Instagram для коммуникации с целевыми аудиториями. Особенности социальной сети Мой мир для коммуникации с целевыми аудиториями. Особенности реализации SMM-технологий в блогосфере. Постановка целей и задач коммуникационных кампаний в социальных сетях. Определение целевой аудитории, исследование интересов аудитории, определение поведения аудитории, проведение анализа клиентской ниши, разработка базы для аудитории, подбор площадки с высокой концентрацией целевой аудитории, разработка общей стратегии присутствия в социальных сетях, подбор инструментов, оптимально решающих задачи, разработка системы клиентской лояльности, определение влияния SMM, интегрирование SMM-активности в общую маркетинговую стратегию компании. Использование программных комплексов для сбора аналитических данных о поведении Интернет пользователей для отслеживания эффективности реализации коммуникативных программ в социальных сетях. Принципы ручного мониторинга мнений в социальных сетях. Базовые принципы автоматического мониторинга пользовательских мнений в социальных сетях. Методы отслеживания Интернет-трафика в социальные группы и принципы определения его качества. Использование специализированных инструментов статистики в социальных сетях.

Анализ деятельности организаций сферы гостеприимства: Предмет и методика анализа и диагностики деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Анализ и диагностика производства и реализации продукции и услуг предприятий индустрии гостеприимства. Анализ и диагностика использования производственных ресурсов предприятий индустрии гостеприимства. Анализ и диагностика затрат и результатов от производства и реализации продукции и услуг предприятий индустрии гостеприимства. Комплексная оценка деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

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

Управление проектами в сфере гостеприимства: Понятие проекта и его содержание. Классификация проектов. Признаки проекта. Участники проекта. Жизненный цикл проекта. Оформление инновационных проектов. Выбор приоритетных направлений исследований и разработок. Понятие модели проекта. Информационные ресурсы по проблеме использования и внедрения компьютерных технологий управления проектами. Понятие эффективности управления проектами. Границы применимости информационных технологий. Средства достижения целей управления проектами: информационная модель проекта, план, система оповещения, мониторинга и контроля. Обоснование критериев качества управления проектами. Критерии качества управления проектами: загруженность ресурсов, отклонения от плана, соблюдение сметы, отношения в трудовом коллективе. Оценка вариантов реализации и использования компьютерных технологий управления проектами. Построение диаграмм и графиков. Диаграмма Ганта. Сетевое планирование. Интеллект-карты. Источники информации для принятия решений по управлению проектами. Экспертиза инновационных проектов. Задачи и основные приемы экспертизы. Методы отбора инновационных проектов для реализации. Виды рисков, связанных с выполнением инвестиционных проектов. Риски, поддающиеся управлению на фазе реализации проекта. Технологические, финансовые, кадровые риски.

Формирование и развитие команды проекта. Организация эффективной деятельности команды. Управление взаимоотношениями. Разработка сетевого плана. Мониторинг выполнения проекта. Аудит и завершение работы над проектом

Событийный маркетинг: Введение в событийный маркетинг. Классификация событий. Субъекты Event-индустрии. Инструменты событийного маркетинга. МICE-индустрия. Планирование события. Продвижение события. Оценка эффективности события.

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.

МICE: Цели и принципы МICE-туризма. Системный подход к МICE. Основные этапы и объект МICE-туризма. Основные категории, элементы и принципы организации деловых мероприятий. Характеристики и планирование человеческих ресурсов в МICE-туризме. Управление персоналом. Классификация распределение работ по проектам и функциям. Наемный персонал. Организационное проектирование мероприятия. Гостеприимство и обслуживание в МICE-туризме. Основные принципы планирования события. Информационные технологии в событийном менеджменте. Концепция проекта мероприятия. Определение ключевых дат, расхода ресурсов, распределение затрат. Впечатление о мероприятии. Финансирование события и распределение бюджета. Факторы ценообразования и гонораров. Скидки, доходы, комиссионные в МICE-туризме. Расходы на мероприятия. Прибыльные и неприбыльные мероприятия. Роль спонсорства в МICE-туризме. Сущность инсентив-туров и их значение в МICE-индустрии. Управление рисками и оценка эффективности мероприятия. Опросы и иные методы оценки эффективности мероприятия.

Бизнес-планирование в сфере гостеприимства: Бизнес-план — один из видов внутрифирменного планирования. Особенности внутрифирменного планирования в сфере услуг. Подходы к бизнес-планированию в индустрии гостеприимства. Показатели бизнес-планирования. Анализ факторов внешней среды. Анализ туристского потенциала региона. Анализ конъюнктуры рынка гостиничных услуг. Анализ конкуренции. Анализ месторасположения гостиницы. Анализ факторов внутренней среды. Анализ финансово-экономического состояния предприятия. Анализ организации управления гостиничным комплексом. Анализ маркетинговой деятельности. Анализ структуры и качества гостиничных услуг. Анализ управления персоналом гостиницы. Анализ инфраструктуры гостиницы. Характеристика разделов бизнес-плана гостиничного предприятия.

Рекомендуемая литература для подготовки к государственному экзамену

а) основная:

1. Бялт, Виктор Сергеевич. Правовые основы профессиональной деятельности []: Учебное пособие / В. С. Бялт. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 299 с. <http://www.biblio-online.ru/book/D7CFD270-429E-4F82-9D86-8A9314202D8E>

2. Золотовский, Владимир Алексеевич. Правовое регулирование в сфере туризма []: Учебное пособие / В. А. Золотовский. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 247 с. <http://www.biblio-online.ru/book/F4E2499C-C9BC-4664-9824-CFBDE61F7239>
3. Боголюбов, Валерий Сергеевич. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для академического бакалавриата []: Боголюбов. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан.col. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 293 с. <http://www.biblio-online.ru/book/CB1CA087-3F00-415A-8D6C-08C35E3A426B>
4. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата []: Учебник / Т. Л. Тимохина. - Электрон. дан.col. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 331 с. <http://www.biblio-online.ru/book/CB0EF1AA-1CE9-4965-AF6F-76A18FC68272>
5. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Иванилова С. В. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 216 с. - Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/75189.html>
6. Розанова, Татьяна Павловна Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [] / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - Москва: Дашков и К, 2017. - 130 с. <https://e.lanbook.com/book/94021>
7. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н.А. Восколович. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 207 с. — 978-5-238-01519-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52498.html>
8. Шувалова, Наталия Николаевна. Организация и технология документационного обеспечения управления []: Учебник и практикум / Н. Н. Шувалова. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 221 с. <http://www.biblio-online.ru/book/B621F068-A574-4630-BCD1-0D785C133657>
9. Носс, Игорь Николаевич. Психодиагностика []: Учебник / И. Н. Носс. - 2-е изд., пер. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 500 с. <http://www.biblio-online.ru/book/DE53BB6D-1516-4F6B-AF4D-5DCEB0621E00>
10. Кошелева, Александра Николаевна. Психодиагностика []: Учебник и практикум / А. Н. Кошелева. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 373 с. <http://www.biblio-online.ru/book/6ECD86C7-C6F6-4BBB-BB8D-89ADF5F927B4>
11. Шимко, Петр Дмитриевич. Экономика: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст: Электронный ресурс]: Учебник и практикум / П. Д. Шимко. - 4-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан.col. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 461 с. - (Бакалавр. Академический курс).
12. Курочкина, Анна Юрьевна. Управление качеством услуг []: Учебник и практикум / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 206 с. <http://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>
13. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика []: Учебник / Т. Л. Тимохина. - Электрон. дан.col. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 336 с. <http://www.biblio-online.ru/book/47FCD494-79BA-484E-8D52-D1FC7BB3EEDC>
14. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности []: учебное пособие для бакалавров / Руденко Л. Л. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>
15. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика []: Учебник / Т. Л. Тимохина. - Электрон. дан.col. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 336 с.
16. Сухорукова М.В. Введение в предпринимательство для ИТ-проектов / М.В. Сухорукова, И.В. Тябин. – М.: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. – 123 с. <http://www.bibliocomplectator.ru/>
17. Курочкина, Анна Юрьевна. Управление качеством услуг []: Учебник и практикум / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 206 с.

<http://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

19. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата [Текст]: Учебник / Т. Л. Тимохина. - Электрон. дан. col. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 331 с.

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

21. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации: учебное пособие для академического бакалавриата / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019— 121 с. — ISBN 978-5-7996-1517-8 (Изд-во Урал. ун-та).

б) дополнительная:

1. Волков, Александр Михайлович. Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Текст]: Учебник / А. М. Волков. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 335 с. <http://www.biblio-online.ru/book/BD8E7FD0-16C7-4C61-A82D-9FDC414623BC>

2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие для бакалавров / Руденко Л. Л. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 176 с.

3. Васильева Е.А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Васильева, Я.О. Гришанова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с.

4. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма [Текст]: учебник для вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятиях туризма" / Ю. Н. Абабков, И. Г. Филиппова ; ред. Е. И. Богданов. - Москва: ИНФРА -М, 2014. - 144 с.

5. Васильева Е.А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Васильева, Я.О. Гришанова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с.

6. Балашов, Алексей Игоревич.

Управление проектами [Текст]: Учебник и практикум / А. И. Балашов. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 383 с.

7. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / С.В. Иванилова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с.

8. Морозов, Михаил Анатольевич. Экономика организации туризма [Текст]: Учебник / М. А. Морозов. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 290 с.

9. Обухов, Алексей Сергеевич. Психология : Учебник и практикум / А. С. Обухов. - 2-е изд., пер. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 404 с.

10. Белякова, Евгения Гелиевна. Психология [Текст]: Учебник и практикум / Е. Г. Белякова. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 263 с.

11. Скобкин, Сергей Сергеевич. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст]: Учебник и практикум / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. col. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 373 с.

12. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Текст]: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / Кучеренко И. М. - Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 171 с.

13. Зылева, Наталья Владимировна. Бухгалтерский учет на предприятиях малого бизнеса: учебное пособие для вузов [Текст]: Учебное пособие / Н. В. Зылева. - Электрон. дан. col. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 178 с.

14. Розанова, Татьяна Павловна. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Текст] / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - Москва: Дашков и К, 2017. - 130 с.

3.3. Вопросы государственного экзамена.

Теоретические вопросы:

1. Понятие современных информационно-коммуникативных технологий.
2. Риски использования информационно-коммуникативных технологий.
3. Электронный маркетинг в индустрии гостеприимства: понятие, сущность, специфика. Базовые направления электронного маркетинга.
4. Особенности использования баннерной рекламы для продвижения услуг предприятия, функционирующего в индустрии гостеприимства.
5. Особенности использования рекламы в социальных сетях для продвижения услуг гостиничного предприятия.
6. Средства массовой коммуникации в индустрии гостеприимства.
7. Особенности использования контекстной рекламы для продвижения услуг гостиничного предприятия.
8. Медиапланирование как инструмент эффективного использования рекламных СМК в гостиничном бизнесе.
9. Организация и признаки правового обеспечения гостиничной деятельности. Публичный характер и общие принципы правового обеспечения гостиничной деятельности.
10. Понятие документооборота. Виды документов. Специфика делопроизводства в гостиничном бизнесе.
11. Электронный документ. Электронный документооборот. Электронные документы в гостиничном деле.
12. Документальное сопровождение открытие гостиницы. Правоустанавливающие документы.
13. Сущность менеджмента и его основных функций в гостиничном деле. Современные подходы к управлению: системный подход к управлению; смысл ситуационной концепции.
14. Внутренняя среда организации сферы гостеприимства, определение переменных внутренней среды. Внешняя среда организации сферы гостеприимства, ее характеристики.
15. Контроль в управлении. Виды контроля, используемые в гостинице.
16. Маркетинг гостиничного предприятия: основные цели, задачи, функции.
17. Инструменты и технологии маркетинговых исследований гостиничных предприятий.
18. Позиционирование гостиничного продукта: сущность и методы. Комплекс маркетинга для гостиничного продукта: 4 «р», 5 «р», 7 «р», 9 «р». Жизненный цикл гостиничной услуги.
19. Организация предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства.
20. Предпринимательская концепция маркетинга.
21. Финансирование предпринимательства в гостеприимстве. Венчурный капитал. Селенговые операции.
22. Антимонопольное регулирование деятельности предпринимателей и противодействие недобросовестной конкуренции в гостеприимстве.
23. Культура предпринимательства. Сущность и значение предпринимательской тайны.
24. Контроллинг как инструмент руководства и управления гостиничным предприятием. Виды контроллинга. Создание эффективного контроллинга.
25. Организация обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в различных средствах размещения гостиницы. Требования к содержанию номерного фонда средств размещения.
26. Общие правила этикета при обслуживании людей с ограниченными

возможностями. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения.

27. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья.

28. Понятие профессиональной этики. Институционализация профессиональной этики. Кодекс чести отечественного делового человека.

29. Корпоративная культура: понятие и специфика. Структура корпоративной культуры и ее составные элементы. Принципы формирования корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры.

30. Корпоративные отношения: виды, проблемы, противоречия. Моральные дилеммы деловых отношений.

31. Этикет и его место в деловом общении. Деловой этикет: приветствие, знакомство, представление.

32. Этикет и служебная субординация. Этикетные отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.

33. Понятие имиджа. Слагаемые имиджа делового человека.

34. Стандартизация: цели, принципы, функции, задачи и методы. Государственная система стандартизации в Российской Федерации: состав и назначение стандартов.

35. Система качества. Процедура оценки качества предоставления гостиничных услуг.

36. Технология проведения сертификационной проверки и инспекционного контроля.

37. Технология проведения работ по сертификации услуг средств размещения.

38. Классификация гостиниц в России. Основные документы, определяющие правила осуществления гостиничной деятельности.

39. Понятие гостиничной услуги, виды гостиничных услуг. Свойства услуги.

40. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.

41. Служба приема и размещения как контактная служба. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала.

42. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп в службе приема и размещения.

43. Понятие о методе и методологии исследовательской деятельности, их взаимосвязь.

44. Научный понятийный аппарат. Типология методов исследования. Взаимосвязь предмета и метода.

45. Методы статистической обработки данных.

46. Процедура и технология использования различных методов исследования: опрос и его виды.

47. Процедура и технология использования различных методов исследования: наблюдение и его виды.

48. Процедура и технология использования различных методов исследования: эксперимент и его виды.

49. Обработка, анализ и интерпретация результатов исследования. Организация опытно-экспериментальной работы на предприятиях сферы гостеприимства.

50. Сущность, значение и роль исследований в гостиничном бизнесе. Виды исследовательских проектов.

51. Правила и алгоритм определения проблемы для исследовательского проекта. Понятие концепции, конструкта, теоретической области исследований.

52. Понятие гипотезы и ее значение для исследовательского процесса. Источники генерирования гипотез. Виды гипотез.

53. Понятие выборки и генеральной совокупности. Типы выборки. Разработка подходов к определению выборки.
54. Введение в событийный маркетинг. Классификация событий.
55. Субъекты Event-индустрии. Инструменты событийного маркетинга.
56. MICE-индустрия. Планирование события. Продвижение события. Оценка эффективности события.
57. Объект, предмет и метод нейроэкономики. Общая структура нейроэкономической теории.
58. Модели теории игр: эволюционные и психологические игры.
59. Память, обучение, процесс познания и их влияние на экономику.
60. Рациональность: определение и классификация.
61. MICE-туризм: понятие, цели и принципы Системный подход к MICE. Основные этапы и объект MICE-туризма.
62. Гостеприимство и обслуживание в MICE-туризме.
63. Характеристики и планирование человеческих ресурсов в MICE-туризме. Управление персоналом. Классификация распределение работ по проектам и функция.
64. . Организационное проектирование мероприятия. Основные принципы планирования события.
65. Информационные технологии в событийном менеджменте.
66. Впечатление о мероприятии. Финансирование события и распределение бюджета.
67. Факторы ценообразования и гонораров. Скидки, доходы, комиссионные в MICE-туризме.
68. Расходы на мероприятия. Прибыльные и неприбыльные мероприятия.
69. Спонсорство в MICE-туризме.
70. Управление рисками и оценка эффективности мероприятия в MICE-туризме. Опросы и иные методы оценки эффективности мероприятия.
71. Особенности внутрифирменного планирования в сфере гостиничных услуг.
72. Анализ факторов внешней и внутренней среды гостиничного предприятия.
73. План финансово-экономического состояния гостиничного предприятия.
74. План организации управления гостиничным комплексом.
75. План маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
76. План структуры и качества гостиничных услуг.
77. План управления персоналом гостиницы.
78. Анализ инфраструктуры гостиничного предприятия.
79. Виды и этапы составления бизнес-плана гостиничного предприятия.
80. Анализ конъюнктуры рынка гостиничных услуг.
81. Ресурсы как возможности и источники получения доходов.
82. Роль и место различных департаментов гостиницы в формировании ее доходной и расходной части бюджета.
83. Центры доходов и центры расходов. Аутсорсинг в гостиницах.
84. Понятие проекта и его содержание. Классификация проектов. Признаки проекта. Участники проекта.
85. Экспертиза инновационных проектов. Задачи и основные приемы экспертизы.
86. Понятие социальных сетей как средств коммуникации.
87. Понятие и переменные сегментации рынка гостиничных услуг. Методы сегментации. Оценка эффективности сегментации.
88. Методы изучения и анализа предпочтений потребителей.
89. Сущность и основные элементы сбыта. Виды сбыта. Организация службы сбыта гостиницы.

90. Управление продажами в гостиничном предприятии. Стратегии увеличения продаж.

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.

Передача 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. Качество обслуживания персоналом, как один из факторов конкурентоспособности
3. Организация и технология обслуживания в малом гостиничном бизнесе (в кемпингах, пансионатах, мини-отелях)
4. Использование новых инновационных технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы
5. Сайт гостиницы как средство продвижения гостиничного продукта
6. Современные проблемы информационной безопасности в гостиничном бизнесе и пути их преодоления
7. Анализ обеспечения информационной безопасности на примере гостиничного предприятия
8. Анализ и перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе
9. Перспективы развития информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства
10. Анализ структуры и функций автоматизированных систем управления гостиничных предприятий различной категории
11. Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства
12. Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства
13. Роль службы бронирования в достижении стабильности и конкурентоспособности гостиничного предприятия
14. Анализ внедрения компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства
15. Особенности организации службы приема и размещения (бронирования) в гостинице ...
16. Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории...
17. Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ в гостиницах категории ...
18. Внедрение современных подходов к обслуживанию гостей на примере гостиницы...
19. Анализ услуг, предоставляемых гостиницей и разработка рекомендаций по совершенствованию их качества на примере гостиницы...
20. Анализ использования инновационных технологий в работе служб приема и размещения (бронирования) в гостинице ...
21. Проблемы организации и функционирования административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия и пути их решения
22. Инновационное развитие услуг в сфере гостеприимства
23. Оценка соответствия гостиницы категории ***** установленным стандартам на примере гостиницы
24. Проблемы качества сервиса на примере гостиницы
25. Современные гостиничные услуги как товар на примере гостиницы.....

26. Иностраный язык как важнейшее коммуникационное средство в сфере представления услуг
27. Совершенствование оценки деловых качеств менеджеров организации
28. Мотивация профессиональной деятельности персонала, как фактор эффективного управления предприятием гостиничной индустрии.
29. Значение корпоративной культуры и методы ее коррекции на предприятии.
30. Анализ влияния внешней среды на корпоративную культуру в гостиничной индустрии
31. Мотивационный механизм в системе управления персоналом организации на примере гостиницы
32. Формирование системы стимулирования труда персонала на примере гостиницы....
33. Пути разрешения конфликтных ситуаций в управлении персоналом организации на примере гостиницы...
34. Особенности коммуникационных связей в профессиональной деятельности персонала и пути их усовершенствования на примере гостиницы .
35. Анализ разработки целевого сегмента потребителей гостиничных услуг на примере предприятия.
36. Роль стандартизации в обеспечении конкурентоспособности и управлении качеством в гостинице.
37. Роль маркетинговых коммуникаций в формировании спроса и стимулировании сбыта на примере гостиничного предприятия
38. Формирование товарной политики гостиничного предприятия и пути ее совершенствования
39. Изучение стратегий конкуренции и их реализация на примере гостиничного предприятия
40. Разработка и совершенствование технологий продвижения продукции на примере отеля
41. Особенности и пути повышения эффективности рекламной компании на предприятии гостеприимства
42. Анализ организации маркетинговой деятельности на предприятии гостеприимства
43. Пути формирования и управления брендом гостиничного предприятия
44. Механизмы стимулирования и проблемы внедрения менеджмента качества в индустрии гостеприимства
45. Изучение возможностей и развитие способностей выявление и реализация бизнес-возможностей
46. Потенциальные возможности гостиничного предприятия.
47. Разработка нового продукта в целях повышения эффективности и конкурентоспособности предприятия гостиничной отрасли
48. Клиентоцентричность как инструмент повышения потребительской ценности гостиничных услуг
49. Формирование и развитие культуры предпринимательства в гостиничном бизнесе.
50. Бизнес-план гостиничного предприятия.
51. Создание бренда отеля как условие обеспечения эффективной деятельности гостиничного предприятия
52. Развитие социального туризма как фактор развития гостиничного хозяйства на примере гостиницы....
53. Прогноз профессиональной успешности линейного менеджера.
54. Создание бесконфликтной среды как инструмент развития организации.

55. Взаимосвязь мотивационно-личностной структуры и профессиональной компетентности менеджера.
56. Исследование современных стандартов обслуживания гостей проживающих в номерах на примере отелей звезд.
57. Создание туристических квестов для индустрии гостеприимства города
58. Роль профессионального имиджа в карьерном продвижении сотрудника.
59. Анализ особенностей использования рекламы для привлечения клиентов на примере гостиницы
60. Основные направления маркетинговых исследований в гостиничной отрасли.
61. Экономическая оценка показателей эффективности развлекательных программ в ресторане отеля (на примере ".....")
62. Обеспечение безопасности гостиничного комплекса на примере гостиницы "....."
63. Разработка мероприятий по увеличению прибыли гостиничного предприятия (на примере ".....")
64. Разработка и соблюдение стандартов обслуживания – основа успешного функционирования предприятия на примере гостиницы
65. Мотивация труда и ее использование в управлении персоналом на предприятии ресторано-гостиничного бизнеса
66. Управление конфликтами и стрессами на предприятии (фирме, организации)
67. Совершенствование маркетинговой стратегии гостиничного предприятия на примере отеля
68. Организация и технология работы службы питания в гостиницах международного уровня обслуживания
69. Оптимизация процесса обслуживания клиентов гостиничного предприятия
70. Совершенствование культуры обслуживания в гостиничном предприятии
71. Разработка мероприятий по совершенствованию качества обслуживания на примере гостиницы
72. Особенности организации работы служб безопасности на предприятиях гостиничной индустрии
73. Современные технологии командообразования в гостиничной индустрии
74. Управление организацией деятельности гостиничного предприятия (на примере ОАО)
75. Бизнес-план открытия хостела
76. Организационная структура службы приема и размещения гостиничного предприятия и пути ее совершенствования
77. Совершенствование системы повышения квалификации персонала на предприятии гостиничной индустрии
78. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства и туризма
79. Совершенствование маркетинговой деятельности на предприятии гостиничной индустрии
80. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса рекламы гостиничного предприятия
81. Разработка практических рекомендаций по обслуживанию людей с ограниченными физическими возможностями в гостиничном предприятии
82. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства и разработка мероприятий по их совершенствованию

83. Информационные ресурсы и их использование в сфере гостиничного сервиса
84. Анализ особенностей обслуживания в индустрии гостеприимства: организация взаимодействия различных служб
85. Маркетинговые исследования в деятельности гостиничного предприятия.
86. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в гостиничном предприятии.
87. Разработка маркетинговой программы гостиничного предприятия.
88. Франчайзинг, его становление и совершенствование в гостеприимстве. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах.
89. Рекламная политика гостиничного предприятия.
90. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиницы
91. Менеджер VS Лидер в отельном бизнесе
92. Проблемы и особенности в организации питания в бизнес отелях малого типа
93. Проблемы продвижения гостиничных услуг в виртуальном пространстве на примере гостиницы
94. Разработка программы лояльности для гостей отеля
95. Разработка рекомендаций по совершенствованию фирменного стиля гостиничного предприятия
96. Разработка рекомендаций по продвижению нового бренда гостиницы
-
97. Особенности приёма и размещения VIP гостей в гостиничном предприятии
98. Разработка проекта СПА-программы персонализации гостиничных услуг
99. Разработка мероприятий по совершенствованию дополнительных услуг на примере гостиницы
100. Разработка сайта организации с целью продвижения гостиничных услуг
101. Event-менеджмент: реализация проекта на примере гостиницы"...."
102. Организация хозяйственной деятельности в гостиничном предприятии
103. Совершенствование системы управления взаимоотношениями с клиентами на примере гостиницы
104. Совершенствование системы мотивации персонала в гостинице «.....»
105. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж гостиничных услуг
106. Методы и способы решения конфликтных ситуаций с гостями в процессе приема и размещения на примере гостиницы «...»
107. Продвижение гостиничного комплекса в сети Интернет
108. Особенности продаж гостиничного продукта на примере гостиничного комплекса
109. Организация культурно-досуговой деятельности в загородном отеле
110. Проектирование гостиничной деятельности хостела.
111. Разработка PR-кампании предприятия гостиничного бизнеса.
112. Совершенствование управления персоналом предприятия гостиничного бизнеса.
113. Совершенствование кадровой политики предприятия гостиничного бизнеса.
114. Совершенствование корпоративной культуры на предприятиях гостиничного бизнеса.
115. Инновационные подходы к организации специального питания на предприятиях индустрии гостеприимства.

116. Разработка программ лояльности клиентов предприятий питания гостинично-ресторанного комплекса.

117. Разработка форм и методов обслуживания гостей с ограниченными возможностями.

118. 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 программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы | 61-75 УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО |
| Грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемых вопросов, отказ от сдачи экзамена. | меньше 61 НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО |

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 | 0-5 |

| | |
|---|------|
| разработки графических (иллюстрационных) материалов в ходе написания работы | |
| 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 |

Таблица 8

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.

**Дополнения и изменения
к Программе государственной итоговой аттестации
на 2021/ 2022 учебный год**

В Программу государственной итоговой аттестации вносятся следующие дополнения (изменения):

На основании дополнений и изменений к основной профессиональной образовательной программе направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело», направленность: Индустрия гостеприимства и туризма, утвержденных на заседании кафедры Маркетинга и муниципального управления (протокол № 21 от 30.06.2021 г.):

1) в п. 2.1 строку

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| Безопасность жизнедеятельности | УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | УК-8. 3.8.1. Основы безопасности жизнедеятельности |
| | | УК-8. У.8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте. УК-8. У.8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. |
| | | УК-8. В.8.1. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте. УК-8. В.8.2. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. |

заменить строкой следующего содержания

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| 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 | Знать УК-8. 3.8.1. Основы безопасности жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности |
| | | Уметь УК-8. У.8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте и в повседневной жизни УК-8. У.8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. |
| | | Владеть УК-8. В.8.1. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте. УК-8. В.8.2. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и военных действий |

2) п. 2.1, таблицу 2 дополнить новыми строками следующего содержания:

| | | |
|--|--|---|
| Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность | УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | УК-9. 3.9.1 Знает принципы рыночного обмена и закономерности функционирования рыночной экономики. |
| | | УК-9. У.9.1 Умеет критически оценивать информацию о перспективах экономического роста и технологического развития экономики страны. |
| | | УК-9. В.9.1 владеет навыками критической оценки информации об инструментах регулятивной политики государства. |

| | | |
|---------------------|---|--|
| Гражданская позиция | УК-10Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | УК-10. 3.10.1 Знает права и обязанности человека и гражданина, основы законодательства РФ и правового поведения |
| | | УК-10. 3.10.2 Знает социальные, правовые, этические последствия коррупционных действий |
| | | УК-10. У.10.1 Умеет выстраивать свою жизненную позицию, основанную на гражданских ценностях и социальной ответственности |
| | | УК-10. В.10.1 Владеет навыками правовой и этической оценки ситуаций, связанных с коррупционным поведением |

3) п.2.1, таблицу 3 дополнить новой строкой следующего содержания:

| | | |
|---|--|---|
| 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. 3.8.1 Знает современные технические средства и принципы работы информационно-коммуникационных технологий |
| | | ОПК-8. У.8.1 умеет отбирать для осуществления профессиональной деятельности необходимое техническое оборудование и программное обеспечение |
| | | ОПК-8. В.8.1 Применяет современные цифровые устройства, платформы и программное обеспечение на всех этапах профессиональной деятельности в сфере гостеприимства |

4) п.2.2 дополнить «ОПК-8»

5) п. 2.3 дополнить «УК-9», «УК-10»

Дополнения и изменения внес

Доцент кафедры МиМУ, к.э.н.



А. Ю. Кретова

Дополнения (изменения) в рабочую учебную программу рассмотрены и одобрены на заседании кафедры МиМУ. Протокол от «30» июня 2021 г. № 21

Заведующий кафедрой МиМУ



М.И. Белоножко