Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сочинский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе и качеству образовательной деятельности

Иваненко А.В.

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»
код и наименование направления подготовки

Профиль подготовки/специализация /магистерская программа: Гостиничная деятельность
наименование профиля подготовки, наименование магистерской программы

степень (квалификация): Бакалавр
Бакалавр /Специалист/ Магистр

Сочи 2023

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность» от 08.06.2017 № 515.

Разработчик программы:

Сердюкова Н.К., кандидат экономических наук, доцент
Баль Н.В., кандидат экономических наук

Внешний эксперт:
Начальник отдела ООО «Ривьера-Сочи»
(подпись) (Сурин Д.А.)

Руководитель ОПОП
Баль Н.В., кандидат экономических наук

ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на заседании кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса
Протокол № 8 от «28» 03 2023г.
Заведующий кафедрой Сердюкова Н.К.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления «Гостиничное дело»
Протокол № 5 от «28» 03 2023г.
Председатель УМСН Сердюкова Н.К.

Структура программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и методического обеспечения Левин С.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ....5
1.1 Виды и сроки проведения государственных аттестационных испытаний....5
1.1.1 Виды государственных аттестационных испытаний....5
1.1.2 Сроки проведения государственных аттестационных испытаний....5
1.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата....5
1.2.1 Виды и типы профессиональной деятельности, задачи профессиональной деятельности выпускников....5
1.3 Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования....6
2. СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА .17
2.1 Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена....17
2.2 Программа государственного экзамена....20
2.3 Порядок проведения экзамена и хранения экзаменационных работ....20
2.3.1 Порядок проведения государственной итоговой аттестации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья....21
2.4 Контрольные экзаменационные материалы для государственного экзамена....23
2.5 Критерии выставления оценок на государственном экзамене....24
3 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ИНЫМ МАТЕРИАЛАМ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫМ К ЗАЩИТЕ ВКР....24
3.1 Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР....24
3.2 Вид выпускной квалификационной работы....26
3.3 Структура выпускной квалификационной работ и требования к ее содержанию....26
3.4 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ....27
3.5 Порядок подготовки и представления выпускной квалификационной работы в ГЭК....27
3.6 Порядок защиты выпускной квалификационной работы....28
3.7 Критерии выставления оценок по результатам выполнения и защиты выпускной квалификационной работы....29
4 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ....29
4.1 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения ГИА....29
4.2 Информационные технологии, используемые при проведении ГИА....32
5 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ....33
ПРИЛОЖЕНИЕ 1....34

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования, разработанной в Сочинском государственном университете.

1.1 Виды и сроки проведения государственных аттестационных испытаний

1.1.1 Виды государственных аттестационных испытаний

Государственная итоговая аттестация выпускников СГУ по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю подготовки «Гостиничная деятельность» включает:

- Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена;
- Выполнение и защиту выпускной квалификационной работы.

1.1.2 Сроки проведения государственных аттестационных испытаний

Виды и сроки проведения государственных аттестационных испытаний определяются основными образовательными программами в пределах норм, установленных соответствующими ФГОС ВО, фиксируются в рабочих учебных планах направлений подготовки (специальностей) в разделе «График учебного процесса».

1.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата

1.2.1 Виды и типы профессиональной деятельности, задачи профессиональной деятельности выпускников

Типы профессиональной деятельности выпускника:

- технологический;
- сервисный.

Задачи профессиональной деятельности выпускника:

Технологический

- разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов;
- применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

Сервисный

- обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;
- обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
- обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания.

1.3 Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

В результате освоения ОПОП ВО 3++ выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции		
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач УК-1.2. Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности УК-1.3. Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК 2.1 Демонстрирует способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты УК-2.2 Анализирует альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ УК-2.3 Использует различные методики для разработки целей и задач проекта; руководствуется методами

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
		оценки продолжительности и стоимости проекта, а также может рассчитать ресурсные затраты
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывать их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
		общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать	УК-5.1. Анализирует особенности

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем УК-5.2. Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм УК-5.3. Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Демонстрирует знание основных принципов тайм-менеджмента, методов планирования личностного развития, принципов образования УК-6.2 Строит дерево целей саморазвития, ставит стратегическне, тактические и оперативные задачи, придерживается принципов образования во время реализации траектории саморазвития УК-6.3 Планирует саморазвитие,

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
		достигает целей в учебе, самовоспитании и других видах деятельности, демонстрирует способность самостоятельно решать образовательные задачи в установленный срок
	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни УК-7.2. Использует основы физической культуры и здорового образа жизни для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внешних и внутренних условий реализации конкретной профессиональной деятельности 7.3 Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании УК-8.2. Анализирует социально значимые проблемы и процессы, происходящие в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определяет способы снижения рисков,

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
		связанных с деятельностью человека УК-8.3. Владеет принципами обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирует развитие событий и оценивает последствия при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике УК-9.2. Использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски УК-9.3. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Демонстрирует знания при определении сущности экстремизма, терроризма и коррупционного поведения и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями УК-10.2 Анализирует, интерпретирует и правильно применяет правовые нормы при противодействии в профессиональной деятельности коррупционному поведению и проявлениям экстремизма, терроризма

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
		УК-10.3 Владеет навыками работы с законодательными источниками и нормативными правовыми актами
Общепрофессиональные компетенции		
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	профессиональной деятельности	и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы).
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий. ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. ОПК-5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
		определять способы их достижения
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Демонстрирует знания принципов работы современных информационных технологий ОПК-8.2. Выбирает современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности ОПК-8.3. Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
		деятельности
Профессиональные компетенции		
Сервисный тип задач		
03.007 руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1. Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации	ПК-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности ПК-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности ПК-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности
03.007 руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПК-2.1. Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Технологический тип задач		

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
33.008 руководитель предприятия питания; ОТФ: Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания	ПК-3.1. Осуществляет сбор и анализ данных о ресурсах средств размещения и предприятий общественного питания, их структурных подразделений ПК-3.2 Участвует в разработке планов управления ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания ПК-3.3 Организует оценку эффективности использования ресурсов средств размещения и предприятий общественного питания
03.007 руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-4. Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	ПК-4.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности подразделений организации индустрии гостеприимства ПК-4.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов подразделений организации индустрии гостеприимства ПК-4.3 Определяет выявление проблем в системе координации подразделений организации индустрии гостеприимства
33.008 руководитель предприятия питания ОТФ: Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	ПК-5. Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	ПК-5.1 Организует сбор и анализ данных об экономических результатах деятельности средств размещения и предприятий общественного питания ПК-5.2 Обеспечивает разработку и реализацию планирования экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания ПК-5.3 Применяет специализированные методы

Компетенции и индикаторы их достижения		
Категория компетенций (для УК/ОПК); код проф. стандарта, ОТФ проф. стандарта (для ПК)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
		и программные продукты для оценки экономических результатов деятельности средств размещения и предприятий общественного питания

2. СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

2.1 Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена

В процессе проведения государственного экзамена проверяется степень освоения обучающимися следующих компетенций:

Таблица – Содержание компетенций и дисциплины, выносимые на государственный экзамен

Код	Содержание компетенции	Дисциплины, выносимые на ГЭ
Универсальные компетенции (УК)		
УК-1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе Управление и развитие курортных объектов размещения Организация гостиничного дела Технологии гостиничной деятельности
УК-2	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	Управление и развитие курортных объектов размещения Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения
УК-3	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Основы социального государства Психология делового общения
УК-4	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Речевая коммуникация и деловое общение Психология делового общения Основы международного протокола Межкультурные коммуникации на иностранном языке
УК-5	УК-5 Способен	Природные и культурно-исторические

Код	Содержание компетенции	Дисциплины, выносимые на ГЭ
	воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ресурсы региона Межкультурные коммуникации на иностранном языке
УК-6	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Основы социального государства
УК-7	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Физическая культура и спорт Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
УК-8	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Безопасность жизнедеятельности
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)		
ОПК-1	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства
ОПК-2	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Гостиничный менеджмент Введение в индустрию гостеприимства Управление персоналом гостиниц и ресторанов
ОПК-3	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания	Сервисная деятельность Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Код	Содержание компетенции	Дисциплины, выносимые на ГЭ
	услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса История туризма и гостеприимства Культура здорового образа жизни и здорового питания
ОПК-4	ОПК-4. Способен осуществлять исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Маркетинг гостиничного предприятия Курортография Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе
ОПК-5	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Экономика Экономика гостиничного предприятия Основы бухгалтерского учета
ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Правоведение
ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности	Экология Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса Экологический мониторинг курортных регионов и туристских центров
Профессиональные компетенции, утверждаемые Вузом (ПК)		
ПК-1	ПК-1. Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации	Материально- техническая база гостиничных предприятий Организация гостиничного дела
ПК-2	ПК-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Организация питания в гостиничных комплексах Организация обслуживания событийных

Код	Содержание компетенции	Дисциплины, выносимые на ГЭ
		мероприятий в гостиничном бизнесе Организация гостиничного дела Технологии гостиничной деятельности Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Основы международного протокола Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Маркетинг гостиничных услуг Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия Организация барного дела Организация ресторанного дела
ПК-3	ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания	Управление инновациями в гостиничном бизнесе
ПК-4	ПК-4. Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Маркетинг гостиничных услуг Технология и организация СПА и Велнес услуг в гостиничных комплексах Технология и организация лечебно-оздоровительного туризма Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия
ПК-5	ПК-5. Способен анализировать экономические результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Бизнес-планирование и оценка эффективности гостиничной деятельности Оптимизация производственно-технологических процессов гостиничной деятельности Статистика сферы гостеприимства Управление ресурсами в гостиничной деятельности Особенности экономического анализа в гостиничном бизнесе Основы финансовой деятельности предприятий индустрии гостеприимства

2.2 Программа государственного экзамена

Программа государственного экзамена приведена в приложении 1 к Программе ГИА.

2.3 Порядок проведения экзамена и хранения экзаменационных работ

Сдача государственного экзамена проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии с участием не менее 2/3 ее состава. Во время проведения экзамена выпускникам разрешается пользоваться справочной литературой, необходимой для качественного выполнения задания. На выполнение задания билета студенту отводится не более одного академического часа.

Оценка за ответ выставляется по завершении ответов студентов на закрытом заседании ГЭК простым большинством членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя ГЭК является решающим. Результаты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания аттестационной комиссии.

На основе содержания программы государственного экзамена разрабатываются экзаменационные материалы и билеты, которые представляют собой перечень комплексных заданий (вопросов) для проверки готовности выпускников к решению задач профессиональной деятельности. Каждый билет состоит из двух теоретических вопросов, которые могут опираться на раздел какой-либо учебной дисциплины или на совокупность разделов различных дисциплин, вынесенных на экзамен и практического задания, решение которого раскрывает одну из заданных компетенций образовательного процесса

Перед государственным экзаменом предполагается проведение цикла консультаций и выделение времени на подготовку к государственному экзамену. Варианты экзаменационных заданий (билетов) составляются членами ГЭК, хранятся в запечатанном виде и выдаются студентам непосредственно на экзамене.

Во время экзамена студенты могут пользоваться учебными программами, также (с разрешения ГЭК) справочной литературой и другими пособиями.

Время, отводимое на подготовку первого студента к ответу на поставленные в экзаменационном билете вопросы, должно быть не менее 45 минут после получения билета. Продолжительность опроса студента, в котором участвует не менее двух членов ГЭК, не должна превышать 30 минут. Продолжительность заседания (работы) государственной экзаменационной комиссии не должна превышать 8 часов в день. После окончания экзамена на каждого студента каждым членом ГЭК заполняется протокол государственного экзамена с предложениями по оценке ответа на каждое экзаменационное задание, а также оценке степени соответствия подготовленности выпускника требованиям ФГОС и ОПОП ВО по данному направлению подготовки. Окончательное решение по оценкам и соответствию компетенций выпускника требованиям ФГОС и ОПОП ВО определяется открытым голосованием присутствующих на экзамене членов ГЭК, а при равенстве голосов решение остается за председателем ГЭК и результаты обсуждения заносятся в протокол. Результаты сдачи государственного экзамена объявляются в день его проведения.

2.3.1 Порядок проведения государственной итоговой аттестации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение ГИА для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении ГИА;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам или лицам с ограниченными возможностями здоровья необходимую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с председателем и членами ГЭК);

пользование необходимыми обучающимся инвалидам и лицам с ограниченными

возможностями здоровья необходимыми техническими средствами при прохождении ГИА с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности);

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Данное Положение доводится до сведения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида или лица с ограниченными возможностями здоровья продолжительность сдачи государственного итогового испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

Продолжительность государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

Продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

Продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы – не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного аттестационного испытания:

а) для слепых: задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом; письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовывается ассистенту; при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих: задания и иные материалы для сдачи государственного аттестационного испытания оформляются увеличенным шрифтом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей): письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту; по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в устной форме.

Обучающийся инвалид (лицо с ограниченными возможностями здоровья) не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения государственной итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий

при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в личном деле обучающегося). В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого государственного аттестационного испытания).

2.4 Контрольные экзаменационные материалы для государственного экзамена

Контрольные измерительные материалы для государственного экзамена представляют собой:

– требования к составлению контрольных экзаменационных заданий;

– комплекты контрольных экзаменационных заданий (КЭЗ) стандартизированной формы.

Требования к составлению контрольных экзаменационных заданий

КЭЗ разрабатываются выпускающими кафедрами не позднее, чем за 6 месяцев до государственной итоговой аттестации и хранятся на выпускающей кафедре. С целью обеспечения объективной оценки степени сформированности компетенций, тематика экзаменационных вопросов и заданий должна быть комплексной и соответствовать избранным разделам из различных учебных дисциплин, формирующих конкретные компетенции. В экзаменационное задание (вопрос) могут входить элементы нескольких дисциплин. Один из вопросов (заданий) рекомендуется делать комплексным, ситуационным или представляющим задание практического характера.

КЭЗ должны отвечать следующим требованиям:

– количество КЭЗ должно быть не менее числа экзаменуемых;

– КЭЗ должны состоять из отдельных вопросов (задач), сгруппированных таким образом, чтобы выбор охватываемых ими проблем обеспечивал проверку умений по дисциплинам, формирующим общекультурные и/или общепрофессиональные и/или профессиональные компетенции выпускника (т.е. представляют собой информацию, непосредственно связанную с обобщёнными задачами профессиональной деятельности будущих специалистов);

– КЭЗ могут содержать вопросы как качественного, так и количественного характера (в виде задач). Ответы на вопросы качественного характера не должны сводиться к простому пересказу разделов учебных дисциплин. Корректный ответ на такой вопрос должен требовать от обучающегося некоторого анализа и синтеза известных ему положений, вытекающих из изучения базовых и вариативных дисциплин. Задачи должны иметь однозначный ответ, получение которого не требует громоздких вычислений;

– задания следует формировать, как правило, с равной или близкой суммой весов входящих в них вопросов. Трудоемкость ответов на все КЭЗ должна быть приблизительно одинаковой;

– в КЭЗ не должно быть вопросов, не соответствующих требованиям ФГОС;

– все КЭЗ должны быть индивидуальными, в них не должно быть повторяющихся вопросов;

– каждое задание должно содержать комплекс вопросов, позволяющих оценить подготовку выпускника.

- комплекты контрольных экзаменационных заданий хранятся на кафедре в виде составленных экзаменационных билетов.

Содержание контрольных экзаменационных заданий

Содержание контрольных экзаменационных заданий отражено в фонде оценочных средств для ГИА.

2.5 Критерии выставления оценок на государственном экзамене

Критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО являются одинаковыми для всех субъектов, имеющих право оценивать выполнение ВКР.

Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций приведено в ФОС ГИА.

3 ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНЫМ КВАЛИФИКАЦИОННЫМ РАБОТАМ И ИНЫМ МАТЕРИАЛАМ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫМ К ЗАЩИТЕ ВКР

3.1 Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР

По итогам выпускной квалификационной работы проверяется степень освоения обучающимися следующих компетенций:

Код	Содержание	ВКР
Универсальные компетенции (УК)		
УК-1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Введение Основная часть (Глава 1) Заключение Список литературы
УК-2	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	Введение Основная часть (Глава 1) Заключение Библиография
УК-3	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Введение Основная часть (Глава 1)
УК-4	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Введение Основная часть (Глава 1) Список литературы
УК-5	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Введение Основная часть (Глава 1) Защита ВКР
УК-6	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Введение Основная часть (Глава 1)
УК-7	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Введение Все части ВКР
УК-8	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных	Все части ВКР

Код	Содержание	ВКР
	конфликтов	
УК-9	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Введение Основная часть (Главы 2,3) Защита ВКР
УК-10	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Все части ВКР
	Общепрофессиональные компетенции (ОПК)	
ОПК-1	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Основная часть (Глава 2)
ОПК-2	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Основная часть (Глава 2)
ОПК-3	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Основная часть (Глава 2) Список литературы
ОПК-4	ОПК-4. Способен осуществлять исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Основная часть (Глава 2) Выводы по итогам главы 2
ОПК-5	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Основная часть (Глава 2) Выводы по итогам главы 2
ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Основная часть (Глава 2) Выводы по итогам главы 2
ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнении норм и правил охраны труда и техники безопасности	Основная часть (Глава 2) Выводы по итогам главы 2
ОПК-8	ОПК-8 . Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Все части ВКР Защита ВКР
	Профессиональные компетенции	
ПК-1	ПК-1. Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации	Основная часть (Глава 3)
ПК-2	ПК-2. Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Основная часть (Глава 2, Глава 3)
ПК-3	ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами средств размещения и предприятий общественного питания	Основная часть (Глава 2, Глава 3)
ПК-4	ПК-4. Способен обеспечивать координацию деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Основная часть (Глава 2, Глава 3)
ПК-5	ПК-5. Способен анализировать экономические	Основная часть (Глава 3)

Код	Содержание	ВКР
	результаты деятельности средств размещения и предприятий общественного питания	Заключение

3.2 Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы.

3.3 Структура выпускной квалификационной работ и требования к ее содержанию

Выпускная квалификационная работа по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профилю подготовки «Гостиничная деятельность» (ВКР) это бакалаврская работа, которая представляет собой самостоятельное логически завершенное исследование выпускника, связанное с решением научной или научно-практической задачи.

При выполнении ВКР студент должен показать способности и умения, опираясь на полученные знания, решать на современном уровне задачи профессиональной деятельности, грамотно излагать специальную информацию, докладывать и отстаивать свою точку зрения перед аудиторией.

Цель защиты выпускной квалификационной работы – установление уровня подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями ФГОС ВО к квалификационной характеристике и уровню подготовки выпускника по направлению подготовки «Гостиничное дело», профилю подготовки «Гостиничная деятельность».

Требования к содержанию, структуре, формам представления и объемам выпускных квалификационных работ установлены в форме методических указаний выпускающими кафедрами с учетом требований государственного образовательного стандарта, методических рекомендаций учебно-методических объединений и методических комиссий вуза применительно к направлению подготовки «Гостиничное дело», профилю подготовки «Гостиничная деятельность». Темы выпускных квалификационных работ определяются выпускающей кафедрой и утверждаются ректором СГУ. Студенту может быть предоставлено право самостоятельного выбора темы выпускной квалификационной работы. Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначается научный руководитель. Выпускные квалификационные работы подлежат обязательному рецензированию.

Структура ВКР:

- титульный лист;
- оглавление (содержание);
- введение;
- обоснование актуальности выбранной темы;
- характеристику объекта и субъекта исследования;
- постановку конкретной цели и задач исследования;
- характеристику методики исследования;
- описание процесса исследования и полученных результатов (практическая и прикладная значимость);
- характеристику нормативно-правовой и эмпирической базы исследования;
- выводы (заключение);
- список использованной литературы;
- приложения.

Для соблюдения выпускником нормативных требования кафедрой Гостиничного и ресторанного бизнеса СГУ разработаны Методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы.

Требования к оформлению ВКР устанавливаются УМС кафедры ГиРБ в соответствии с ГОСТ 7.32 – 2001 («Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления»). ВКР является основным документом студента, отражающим, полученные им организационные и технические навыки и знания за весь период обучения.

Общий объем ВКР - 40-60 стр. печатного текста (без учета приложений). Объем частей ВКР: -введение - 3-5 стр. печатного текста (5-7% от общего объема текстового материала), -основная часть - 35-50 стр. печатного текста (85-90% от общего объема текстового материала), -заключение - 3-5 стр. печатного текста (примерно равен объему введения).

Рекомендации к содержанию и оформлению электронной презентации (при защите выпускной квалификационной работы):

1. Электронная презентация является иллюстративным материалом к докладу при защите ВКР и представляет собой совокупность слайдов, раскрывающих основное содержание ВКР, выполненной студентом.

2. Электронная презентация включает:

- титульный лист с указанием темы ВКР; Ф.И.О. студента; Ф.И.О. научного руководителя ВКР, его ученое звание, ученая степень; Ф.И.О. консультанта ВКР, его ученое звание, ученая степень (если назначен) - 1 слайд;
- цель задачи, объект, предмет и методы исследования;
- научная новизна исследования - 1-2 слайда;
-результаты проведенного анализа исследуемой области, научное или экономическое обоснование основных параметров и характеристик, трактовку полученных результатов в виде таблиц, графиков, диаграмм и схем, которые размещаются на отдельных слайдах и озаглавливаются - 4-10 слайдов.

3. Объем презентации, как правило, составляет – 8-10 слайдов.

4.Слайды обязательно должны быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст.

5. Продолжительность доклада (презентации) составляет – 10 мин.

6. Материал, используемый в докладе (презентации), должен строго соответствовать содержанию ВКР.

3.4 Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ

Примерная тематика ВКР по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профилю «Гостиничная деятельность» содержится в ФОС ГИА.

Перечень тем ВКР, предлагаемых обучающимся рассматривается на заседании выпускающей кафедры, утверждается ее заведующим и доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. В этом случае обучающийся подает заявление на имя заведующего выпускающей кафедрой с просьбой закрепить тему за ним.

3.5 Порядок подготовки и представления выпускной квалификационной работы в ГЭК

Руководитель ВКР координирует работу студента по её подготовке:

- выдает задание на выполнение ВКР;

- рекомендует студенту основную литературу и другие необходимые материалы по теме;

- разрабатывает календарный график работы, время консультаций на весь период подготовки ВКР;

- при необходимости через заведующего выпускающей кафедрой приглашает консультантов по отдельным разделам работы, которыми могут быть преподаватели любой кафедры, других вузов, а также специалисты производства;

- осуществляет контроль работы студента, в том числе на объем неправомерных заимствований;

- дает письменный отзыв на ВКР.

Отзыв научного руководителя должен содержать:

- краткую оценку выпускной квалификационной работы,
- актуальность и значимость выбранной студентом темы,
- соответствие содержания работы заданию на её выполнение,
- логическую последовательность изложения материала,
- аргументированность и конкретность выводов и предложений,
- использование литературных источников,
- качество оформления ВКР (качество таблиц, иллюстраций и пр.),
- уровень самостоятельности студента при работе над темой ВКР, с указанием достоинств и недостатков.

В заключении делается вывод о соответствии студента-выпускника присваиваемой квалификации, даются рекомендации о целесообразности дальнейшей работы (учебы) выпускника, в том числе, обучения в магистратуре.

Отзыв руководителя, назначенного из сторонней организации должен быть заверен и иметь печать этой организации.

3.6 Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Все выпускные квалификационные работы должны пройти процедуру предзащиты не позднее чем за 2 недели до утвержденной даты публичной защиты ВКР.

ВКР передается на выпускающую кафедру не позднее чем за 3 рабочих дня до утвержденной даты публичной защиты в печатном переплетенном виде, а также в электронном виде. Электронные версии ВКР предоставляются в соответствии с Регламентом проверки в системе «Антиплагиат».

Не позднее, чем за два дня до даты проведения защиты, выпускные квалификационные работы (ВКР), оформленные в соответствии с правилами их оформления, отзыв, рецензия, справка о проверке работы на наличие неправомерных заимствований («Антиплагиат») должны быть переданы в государственную экзаменационную комиссию (секретарю ГЭК).

Секретарю государственной экзаменационной комиссии не позднее чем за 2 календарных дня до дня защиты ВКР выпускающей кафедрой должны быть представлены:

– ВКР в печатном переплетенном виде и, при необходимости, расчетно-пояснительная записка, графическая часть работы, подписанные научным руководителем, консультантами (при их наличии) и заведующим кафедрой;

– отзыв научного руководителя;

– справка о проверке работы на наличие неправомерных заимствований («Антиплагиат»);

– согласие на размещение ВКР на платформе ВКР-ВУЗ, в том числе согласие на обработку персональных данных;

– презентационные материалы по основным результатам работы (в электронном виде).

Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом и рецензией не позднее, чем за 5 дней до защиты.

Защита выпускной квалификационной работы (за исключением работ по закрытой тематике) проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей её состава и включает следующие стадии:

- доклад студента;
- ответы на вопросы;
- оглашение рецензии и материалов о практической ценности ВКР;
- ответы студента на замечания рецензента;
- выступления руководителя и других лиц, присутствующих на защите;
- ответы студента на критические замечания руководителя и других лиц;
- подведение итогов защиты.

Продолжительность доклада (презентации) составляет – 10-15 минут.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день защиты после оформления протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

3.7 Критерии выставления оценок по результатам выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Субъектами, имеющими право оценивать выпускные квалификационные работы, являются:

- руководитель выпускной квалификационной работы;
- рецензент;
- члены ГЭК, участвующие в процедуре защиты выпускником квалификационной работы.

Критерии оценки соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО являются одинаковыми для всех субъектов, имеющих право оценивать выполнение ВКР.

Описание критериев и шкал оценивания ВКР по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профилю «Гостиничная деятельность» содержатся в ФОС ГИА.

4 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения ГИА:

а) Нормативные документы:

1. ГОСТ Р 53522-2022 - Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
2. ГОСТ Р 54601-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
3. ГОСТ Р 54602-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования
4. ГОСТ Р 54604-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования
5. ГОСТ Р 56643-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования
6. ГОСТ Р 70361-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Студенческий туризм. Общие требования
7. ГОСТ Р 70585-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Туристские тропы. Требования по маркировке троп

8. ГОСТ Р 70586-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Туристские тропы. Обустройство троп в целях обеспечения безопасности туристов и охраны окружающей среды. Минимальные требования

9. ГОСТ Р 70587-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования

10. ГОСТ Р ИСО 21406-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Яхтенные порты (марины). Специальные требования к яхтенным портам (маринам) класса люкс

11. ГОСТ Р 56221-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Речные круизы. Общие требования

12. ГОСТ Р 57635-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Рекомендации по разработке требований охраны окружающей среды для средств размещения

13. ГОСТ Р 70582-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования по обеспечению безопасности туристов

14. ГОСТ Р 70583-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования к туристской инфраструктуре

15. ГОСТ Р 70587-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «ВСЕ ВКЛЮЧЕНО» и «УЛЬТРА ВСЕ ВКЛЮЧЕНО». Общие требования.

16.Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 (в последней редакции).

17.Федеральный закон «Об особо охраняемых природных территориях» от 14.03.95 №33-ФЗ;

18.Федеральный Закон РФ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах» от 23 февраля 1995года//Туристское законодательство России. 4.1: Законы РФ. М. 1997.

19. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р)

20. Стратегия развития санаторно-курортного комплекса Российской Федерации (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 26 ноября 2018 г. № 2581-р).

в) литература для подготовки к процедуре защиты ВКР:

1. Абдель Вахед Э. А. М.. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник : [16+] / Абдель Вахед Э. А. М., В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2021. – 204 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701229 (дата обращения: 09.08.2023). – Библиогр.: с. 186-189. – ISBN 978-5-7882-3025-2. – Текст : электронный.

2. Владыкина Ю.О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Владыкина Ю.О.. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 192 с. — ISBN 978-5-7782-3283-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/91454.html (дата обращения: 09.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) : методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы для обучающихся по направлениям подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» / составители О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 65 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/77958.html (дата обращения: 09.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ;

Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467 (дата обращения: 09.08.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

5. Чечулин А.В. Маркетинг территорий. Как города и страны привлекают туристов, новых жителей и бизнес / Чечулин А.В.. — Санкт-Петербург : КАРО, 2021. — 144 c. — ISBN 978-5-9925-1507-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/109684.html (дата обращения: 09.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

6. Медведев, П. В. Научные исследования : учебное пособие / П. В. Медведев, В. А. Федотов, Г. А. Сидоренко. –Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, ИПК «Университет», 2017. – 100 с. – 978-5-7410-1795-1. – URL: http://www.iprbookshop.ru/71293.html (дата обращения: 09.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Оганесян, Т. Л. Государственный междисциплинарный экзамен : учебное пособие / Т. Л. Оганесян, И. В. Реутская, О. В. Глотова. –Краснодар : Южный институт менеджмента, 2010. – 124 с. – 2227-8397. – URL: http://www.iprbookshop.ru/9788.html (дата обращения: 09.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. Организация туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Е.В. Кулагина [и др.].. — Омск : Омский государственный технический университет, 2021. — 142 c. — ISBN 978-5-8149-3338-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/124852.html (дата обращения: 09.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

9. Трубилин А.Г. Развитие внутреннего туризма территорий : монография / Трубилин А.Г.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 132 c. — ISBN 978-5-394-03507-4. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/85425.html (дата обращения: 09.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

в) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронный каталог научно-образовательной библиотеки Сочинского государственного университета - URL: https://lib.sutr.ru/Default.asp, по паролю, требуется регистрация

Электронно-библиотечные системы:

ЭБС IPRbooks – URL: www.iprbookshop.ru/, по паролю, требуется регистрация

ЭБС Юрайт - URL: https://urait.ru/, по паролю, требуется регистрация

ЭБС Университетская библиотека онлайн» - URL: https://biblioclub.ru/, по паролю, требуется регистрация

ЭБС Консультант студента - URL: http://www.studentlibrary.ru/, по паролю, требуется регистрация

ЭБС BOOK.RU - URL: https://www.book.ru)/, доступна коллекция изданий по туризму и сервису: (https://www.book.ru/cat/578/1), по паролю, требуется регистрация

ЭБС Лань - URL: https://e.lanbook.com/), по паролю, требуется регистрация

Электронная библиотека GrebennikonURL: http://grebennikon.ru/

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - URL: https://www.elibrary.ru/, по паролю, требуется регистрация

Справочно-правовая система Консультант Плюс - URL: https://www.consultant.ru/ Локальный доступ к системе предоставляется по адресам:

- Сочи, ул. Пластунская, 94/1, ауд.425 (электронный читальный зал);
- Сочи, ул. Пластунская, 94/2, ауд. 206, 209 (читальный зал, научный зал);

- Сочи, ул. Политехническая,7 (библиотека).

Бесплатные ресурсы Консультант Плюс для учёбы: https://www.consultant.ru/edu/

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

«Гостиничное дело» - Журнал для специалистов гостиничной индустрии, (ISSN 2075 0978), www.gosdel.panor.ru (Издательский Дом «Панорама»)

«Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства. - http://www.catalog.horeca.ru/

Horeca magazine – деловой журнал Индустрии питания и гостеприимства. www.horeca.ru,

Портал про гостиничный бизнес - http://prohotel.ru/

Он-лайн журнал «Горячая линия. Туризм» http://www.hotline.travel/

Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии «RATA-News» http://www.ratanews.ru/

Туристический портал «Турпром» http://www.tourprom.ru/

Официальные веб-сайты:

1. Официальный сайт Всемирной туристской организации UNWTO http://www.unwto.org/
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму http://www.russiatourism.ru/
3. Официальный сайт Российского Союза туриндустрии (РСТ) http://www.rostourunion.ru/
4. Официальный сайт Ассоциации Туроператоров России (АТОР) http://www.atorus.ru/
5. Сайты гостиничных предприятий
6. Сайт профессионалов отельного бизнеса http://hotelier.pro/

4.2 Информационные технологии, используемые при проведении ГИА (при наличии)

№	Перечень ПО
1	MicrosoftWindows.
2	Microsoft Office
3	Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение
4	Справочно-правовая система Консультант Плюс

5 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Для подготовки к ГИА имеются учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения защиты ВКР типа имеются наборы демонстрационного оборудования.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Все помещения соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

- аудитория для защиты ВКР, оборудованная специализированной мебелью, интерактивная доска для презентаций с проектором, ноутбук;
- библиотека, оборудованная индивидуальными рабочими местами с компьютерами, подключенными к сети Интернет и ЭБС для самостоятельной работы обучающихся по написанию и оформлению ВКР.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Перечень программного обеспечения

	Перечень ПО
1	*Microsoft Windows*
2	*Архиватор 7-zip.*
3	*Справочно-правовая система Консультант Плюс*
4	*LibreOffice*
5	*КонсультантПлюс*
6	*Госфинансы*

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Программа государственного экзамена по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная деятельность»

Пояснительная записка

Государственный экзамен является одним из заключительных этапов подготовки студентов и проводится согласно графику учебного процесса.

Целью государственного экзамена является установление уровня подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям государственного образовательного стандарта высшего образования.

Задачи государственного экзамена:

-оценка качества усвоения студентом материала, предусмотренного основной профессиональной образовательной программой;

-проверка уровня и качества профессиональной подготовки студентов;

-определение уровня сформированности компетенций.

На экзамен выносятся вопросы их курсов: «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Гостиничный менеджмент», «Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Экономика гостиничного предприятия», «Технология и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях», «Управление инновациями в гостиничном бизнесе», «Управление персоналом гостиниц и ресторанов», «Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе», «Материально-техническая база гостиничных предприятий», «Координация деятельности функциональных подразделений гостиницы», «Технологи и организация СПА и Wellness услуг в гостиничных комплексах», «Реклама и PR в индустрии гостеприимства», «Управление ресурсами гостиничной деятельности», «Обеспечение безопасности гостиничных услуг на объектах размещения», «Организация и обслуживание событийных мероприятий в гостиничном бизнесе».

Перечень вопросов настоящей программы полностью соответствует основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная деятельность».

Содержание программы государственного экзамена

Раздел 1. Технологии гостиничной деятельности

1. Характеристика этапов замкнутого технического цикла обслуживания клиентов гостиницы.

Цикличность технологии обслуживания гостей в отелях. Технологический цикл обслуживания гостя, и его этапы: До прибытия в гостиницу (предварительный заказ мест в гостинице) - бронирование (Reservation);Прибытие гостя в отель (Arrival), регистрация (Check in Procedure) и размещение клиента (Accommodation); Проживание (Staying) и обслуживание гостя в отеле; Выезд (Departure), окончательная оплата гостем услуг гостиницы.

2. Содержание типов бронирования и их отличия.

Технология бронирования мест в гостинице. Описать этапы процесса бронирования Заявка на бронирование; Определение номеров для бронирования; Регистрация заказа; Подтверждение бронирования; Составление отчета по бронированию.

Рассмотреть типы бронирования: Гарантированное бронирование; Негарантированное бронирование; Сверхбронирование (двойное).

3. Автоматизированные системы управления в деятельности гостиничных предприятий. Виды, функциональное назначение.

АСУ гостиницы - это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест до получения отчета по деятельности

гостиницы. Перечислить виды современных АСУ ( ). Описать функциональные возможности современных АСУ.

4. Основные характеристики гостиничных номеров. Диверсификация гостиничных номеров.

Дать определение понятиям: «номер», «номерной фонд». Классификация гостиничных номеров. Зависимость оснащения гостиничных номеров от категории гостиницы. Требования к материально-техническому обеспечению номерного фонда предприятия. Дать определение понятию «диверсификация в гостиничном бизнесе». Привести примеры диверсификации гостиничных номеров.

5. Характеристика инженерной службы гостиничного предприятия.

Инженерная служба гостиницы и ее подразделения. Охарактеризовать обязанности работников инженерно-технической службы.

6. Особенности работы контактных и неконтактных служб отеля.

Дать классификацию отделов и служб гостиницы. Уровни гостиничных служб, в зависимости от контакта с гостем: контактные и неконтактные. Виды служб и требования к персоналу.

Раздел 2. Организация гостиничного дела

7. Перечислите основные типы коллективных средств размещения и охарактеризуйте кратко каждый из них.

На основании Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2008 дать определение коллективных средств размещения. Охарактеризовать основные виды, назвать основные и дополнительные требования к коллективным средствам размещения и предоставляемым в них услугам.

8. Основные понятия Гостиничного дела: гостиница, средства размещения, гостиничная услуга. *Дать определение основных понятий: гостиница, средства размещения, гостиничная услуга. Назвать документы регламентирующие основные определения и понятия.*

9. Законодательство РФ в сфере гостиничного бизнеса.

Назвать уровни законодательных документов в сфере гостиничной деятельности и основные нормативные документы. Дать определение основных понятий. Назвать содержание ГОСТов в сфере гостиничного дела, правил предоставления гостиничных услуг, системы классификации средств размещения

10. Гостиничные объединения, применяемые ими системы управления отелями. Характеристика наиболее крупных российских и международных гостиничных объединений.

Назвать наиболее крупные международные объединения, российские гостиничные объединения. Охарактеризовать их по параметрам: месторасположения, количества номеров, категории услуг. Дать характеристики корпоративным системам управления персоналом, классификации отелей входящих в цепь и их услугам. Охарактеризовать систему непосредственного управления, франшизы, особенности деятельности отеля находящегося в собственности корпорации.

11. Характеристика наиболее крупных российских гостиничных объединений. Назвать наиболее крупные российские объединения, российские гостиничные объединения. Охарактеризовать их по параметрам: месторасположения, количества номеров, категории услуг. Базирование отелей по городам России.

12. Характеристика наиболее крупных международных гостиничных объединений. Назвать наиболее крупные международные объединения, международные гостиничные объединения. Охарактеризовать их по параметрам: месторасположения, количества номеров, категории услуг, базирование по странам, отели в России.

13. Основные характеристики рынка гостиничных услуг Российской Федерации. Оценить динамику изменений на рынке гостиничных услуг в РФ за последние 3-5 лет по параметрам количества гостиничных номеров, региональном распределении отелей, категории работающих отелей. Назвать основных лидеров гостиничного рынка и их преимущества. Указать причины изменений на рынке гостиничных услуг, уточнить роль государства. Указать оценку специалистами уровня доходности гостиничного бизнеса. Выделить основные причины, способствующие развитию гостиничного бизнеса и сдерживающие его развитие.

14. Основные характеристики рынка гостиничных услуг города-курорта Сочи. Оценить динамику изменений на рынке гостиничных услуг в Сочи за последние 3-5 лет по параметрам количества гостиничных номеров, категории работающих отелей. Назвать основных лидеров гостиничного рынка и их преимущества. Выделить основные причины способствующие развитию гостиничного бизнеса и сдерживающие его развитие.

15. Основные характеристики мирового рынка гостиничных услуг. Оценить динамику изменений на рынке гостиничных услуг в мире за последние 3-5 лет по параметрам количества гостиничных номеров, региональном распределении отелей, категории работающих отелей. Назвать основных лидеров гостиничного рынка и их преимущества. Выделить основные причины, способствующие развитию гостиничного

16. Виды организационных структур. Организационная структура гостиничного предприятия. *Охарактеризовать линейную, функциональную и линейно-функциональную организационную структуру отеля. Пояснить зависимости вида организационной структуры от характеристик номерного фонда. Назвать основные подразделения гостиницы, режим их работы, порядок формирования штатного расписания.*

Раздел 3. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

17. Система классификации средств размещения в РФ.

Сертификация гостиничных услуг. Цели и принципы сертификации. Объекты сертификации в сфере услуг. Обязательная и добровольная сертификации. Этапы проведения сертификация. Схемы сертификации.

18. Международные системы классификации средств размещения. Цели и принципы классификации. Международные организации, вовлеченные в процесс классификации. Этапы проведения классификации.

19. Характеристика гостиничной услуги и процесса ее предоставления как элементов системы качества.

Характеристика требований к качеству услуги. Критерии оценки качества услуг. Методика оценки качества гостиничных услуг. Принципы управления качеством в соответствии с стандартами ИСО.

Раздел 4. Безопасность жизнедеятельности

20. Опасности и риски. Оценка риска и безопасность технических систем.

Классификация опасностей. Природные и производственные опасности. Опасные и вредные факторы. Показатели безопасности технических систем. Классификация и характеристика видов риска. Основы методологии анализа и управления риском. Количественные показатели риска. Приемлемый риск.

21. Вопросы безопасности жизнедеятельности в трудовом законодательстве. Планирование мероприятий по охране труда.

Трудовое законодательство. Санитарные нормы и правила. Инструкции по охране труда. Система стандартов безопасности труда (ССБТ). Стандарты предприятий по безопасности труда. Система управления охраной труда (СУОТ) на предприятии.

Раздел 5. Гостиничный менеджмент

22. Уровни менеджмента гостиничного предприятия.

Понятие менеджмент, менеджер. Организационная структура гостиничного предприятия. Виды. Уровни управления гостиницей. Основные должности, полномочия и обязанности.

23. Профессиональные требования к менеджеру.

Менеджер и его роль в работе гостиничного предприятия. Функции менеджера. Профессиональные качества менеджера. Эффективность управленческой деятельности.

24. Основные стили и методы управления в гостиничном менеджменте.

Дать определение понятиям: гостиничное предприятия, менеджер. Управленческая функция менеджера. Описать стили руководства. Методы управления.

25. Процесс и методы принятия решений в гостиничном менеджменте.

Управленческое решение. Объект управленческого решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Классификация управленческих решений. Циклы разработки, принятия и реализации управленческих решений. Методы принятия управленческих решений.

26. Контроль в системе гостиничного менеджмента, его виды.

Понятие, основные методы, формы и виды контроля и его значимость в процессе управления предприятием. Механизм осуществления контроля в гостиничном комплексе.

Раздел 6. Планирование производственно-технологической деятельности средств размещения

27. Проектирование гостиничной деятельности на основе метода критического пути. Диаграмма Ганта.

Основными методами управления проектами являются метод критического пути, Critical Path Method - CPM и система оценки и пересмотра планов проектов и программ, Program Evaluation and Review Technique – PERT (метод "ПЕРТ"). Применение метода критического пути для разработки календарного графика реализации работ по проекту предусматривает выполнение 4 этапов анализа. Линейная диаграмма Ганта и сетевой график.

28. Сущность эксплуатационной программы гостиничного предприятия и особенности ее планирования.

Эксплуатационная программа как исходный раздел плана хозяйственной деятельности предприятия. План эксплуатационно-финансовой деятельности предприятия гостиничного типа. Сущность эксплуатационной программы гостиничного комплекса. Основные оперативные показатели в средствах размещения, методика их расчета.

Раздел 7. Маркетинг гостиничного предприятия

29. Базовый и расширенный комплекс инструментов управления маркетингом 4-Р и 7-Р.

Сущность маркетинга. Потребитель. Рынок в маркетинге. Предмет маркетинга - набор поддающихся контролю переменных факторов маркетинга: 4P (product – продукт; price – цена; place – место сбыта; promotion – продвижение), 7P ((product – продукт; price – цена; place – место сбыта; promotion – продвижение, People – персонал; Process – технология; Physical evidence – материальное свидетельство).

30. Маркетинговая среда: факторы внешней и внутренней среды маркетинга. Матрица SWOT как метод диагностики внутреннего потенциала организации с учетом влияния внешней среды.

Понятие среды маркетинга. Факторы микросреды. Факторы макросреды. Конкуренция и ее формы. Этапы оценки конкурентной позиции предприятия. SWOT-анализ как метод анализа внутренней среды и поиска стратегии конкурентных преимуществ предприятия: анализ внешней среды (возможности, угрозы) и анализ внутренней среды (сильные стороны, слабые стороны).

31. Сущность метода сегментирования рынка, стратегии охвата рынка.

Определение понятий: сегментирование рынка, сегмент рынка. Объекты сегментации. Этапы сегментирования рынка: 1. Сегментирование рынка 2. Выбор целевого рынка. 3. Позиционирование услуги на рынке. Стратегии охвата рынка при выборе целевого рынка: Массовый маркетинг. Товарно-дифференцированный маркетинг. Целевой маркетинг.

Характеристика шести основных направлений маркетинговых исследований гостиничного предприятия. *Дать определение понятию «маркетинговое исследование». Направления М.И: 1.Исследование среды маркетинга предприятия: 2.Исследование туристского рынка: 3.Исследование туристского продукта: 4.Исследование конкурентов: 5.Исследование потребителей услуг: 6.Исследование маркетинговых коммуникаций*

32. Этапы проведения маркетинговых исследований. *Этапы проведения М.И: 1.Определение целей и задач исследования. 2.Отбор источников информации. 3.Методы сбора первичных данных. 4.Анализ собранной информации. 5.Представление результатов исследования.*

33. Балльно-рейтинговый экспертный метод оценки конкурентоспособности. Метод

экспертных оценок позволяет осуществить диагностику внутреннего потенциала организации на основе экспертных оценок. Экспертные оценки выставляются на основании сравнения одних и тех же услуг у предприятий-конкурентов по критерию по 5-ти балльной или 10-ти балльной шкале. Для этого сначала составляется описательная таблица, на ее основании заполняется таблица балльно-рейтинговая, включающая баллы по каждой характеристике с учетом коэффициента весомости каждой характеристики, который характеризует степень важности для потребителя или полезности каждой характеристики в программе обслуживания.

34. Сущность маркетинговых коммуникаций. Этапы формирования стратегии коммуникации. По аналогии с маркетинг – микс (marketing –mix), выделяют микс коммуникаций (communication mix), содержащий 4 элемента или направления продвижения: 1) реклама (Advertising) 2) связи с общественностью (Public Relations) 3) стимулирование сбыта (Sales Promotion) 4) личные продажи (Direct Marketing)

35. Этапы формирования коммуникационной стратегии 1. Определение целевой аудитории. 2. Определение целей. 3. Выбор каналов коммуникации. 4. Подготовка обращения. 5. Выбор средств распространения. 6. Определение бюджета. 7. Анализ обратной связи

Раздел 8. Экономика гостиничного предприятия

36. Основные экономические и финансовые показатели работы отеля.

Дать краткую характеристику показателям: Себестоимость; Выручка (без НДС);

Стоимость основных производственных фондов; Численность работающих; Фонд оплаты труда; Средняя заработная плата. Производительность труда; Прибыль от реализации; Рентабельность продаж; Фондоотдача.

37. Ценовая политика гостиничного предприятия: цели, методы ценообразования, ценовые стратегии. Тарифные планы гостиничного предприятия.

Дать характеристику оптимизации механизма формирования рыночных цен. Классификация целей ценообразования. Исходя из целей реализации выбранной ценовой стратегии дать характеристику одному из методов ценообразования. Стратегия «снятия сливок»\(стратегия высоких цен), стратегия проникновения на рынок или завоевания рынка (стратегия низких цен), стратегия престижных (высоких) цен, стратегия ориентации на «ценового лидера» (цены среднего уровня), стратегия дифференцированных (гибких) цен, стратегия льготных (низких) цен для отдельных категорий клиентов.

38. Тарифные планы охарактеризовать с помощью следующих классификационных признаков: 1. По статичности:2. По наполнению:3. По каналам бронирования: 4. По длительности проживания:5. По типу размещения:6. Рекламные тарифы

39. Ресурсы гостиничного предприятия. Факторы формирования ресурсов гостиничных предприятий. Дать характеристику ресурсам гостиничного предприятия. Определение потребности в ресурсах. Материальные, трудовые информационные и финансовые ресурсы и их характеристика. Показатели эффективности использования ресурсов гостиницы.

40. Экономическая сущность основных фондов гостиничного предприятия, показатели оценки и их состояния.

Основные фонды как составной элемент материальных ресурсов предприятия. Сущность и классификация основных фондов, виды их стоимостной оценки. Показатели, характеризующие состояние и эффективность использования основных фондов гостиничного предприятия. Амортизация основных фондов гостиничного предприятия. Коэффициенты обновления и износа ОФ.

41. Сущность, состав и структура оборотных средств гостиничного предприятия, показатели эффективности управления оборотными средствами.

Дать характеристику оборотных средств классификации: По экономическому содержанию По составу и характеру использования По месту и роли в процессе воспроизводства По организации планирования По источникам формирования Оценку эффективности ОС дать с помощью следующих показателей: Рентабельность использования оборотных средств Фондоотдача оборотных средства Коэффициент загрузки (фондоемкость) Время обращения Оборачиваемость оборотных средств Длительность одного оборота

42. Экономическая природа и источники образования прибыли, ее распределение и использование. *Сущность, функции и значение прибыли для гостиничного предприятия. Функции прибыли: распределительная, стимулирующая и оценочная функции. Виды прибыли, на*

гостиничных предприятиях: валовая прибыль, прибыль от основной деятельности, чистая прибыль, их понятие и расчет. Распределение прибыли в гостинице. Рентабельность, ее понятие и значение. Показатели уровня рентабельности и методы их расчета на предприятиях. Факторы, влияющие на прибыль и уровень рентабельности гостиничного предприятия. Пути повышения прибыли и рентабельности гостиничных предприятий.

Раздел 9. Технология и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях

43. Функции гостиничной анимации.

Понятие «анимация». Гостиничная анимация. Перечислить функции гостиничной анимации.

44. Понятие менеджмента анимации. Три составляющие гостиничной анимационной деятельности.

Дать определение понятию «анимация». Менеджмент анимации. Анимационная деятельность гостиниц.

45. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга.

Понятие «досуг». 6 типов личности туристов по отношению к проведению досуга. Учет типов личности туристов при формировании досуговых программ.

46. Технологии создания и реализации анимационных программ.

Типы программ туристской анимации. Цели анимационных программ. Анимационный персонал. Трудограмма профессии аниматора. Технология создания и реализации анимационных программ: комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств.

Раздел 10. Управление инновациями в гостиничном бизнесе

47. Конкурентоспособность гостиничного продукта: сущность, методы оценки.

Понятие «конкуренция», «гостиничный продукт», «конкурентоспособность». Критерием для определения конкурентоспособности. Система показателей уровня конкурентоспособности продукта. Методика оценки конкурентоспособности.

48. Определение конкурентных преимуществ гостиничного предприятия. Понятие конкурентное преимущество. Примеры конкурентных преимуществ гостиничного предприятия. Порядок определения конкурента и оценка его конкурентных преимуществ.

49. Рыночное положение гостиничного предприятия с учетом уровня конкуренции. Понятие «рыночное положение». Оценка уровня конкуренции рынка. Базовые стратегии поведения на рынках с различным уровнем конкуренции.

50. Экономическая сущность инноваций и инновационной деятельности. Роль инноваций в развитии гостиничной деятельности. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе. Структура инновационного потенциала. Факторы, определяющие инновационную привлекательность гостиничного предприятия. Примеры организационно-управленческих инноваций в гостиничном бизнесе.

51. Инновационный проект. Чистый денежный поток как разность между притоком и оттоком денежных средств. Методы оценки эффективности инновационного проекта, основанные на дисконтировании: чистая текущая стоимость (NPV), внутренняя норма доходности (IRR). Окупаемость и рентабельность инновационного проекта.

52. Определение эффективности хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. *Показатели экономического эффекта. «интегральный экономический эффект» и «текущий экономический эффект», их характеристика и методика расчета. Экономическая эффективность. Расчет показателя (коэффициента) сравнительной эффективности деятельности гостиничного предприятия. Коммерческая (финансовая) эффективность; бюджетная эффективность; общая экономическая эффективность.*

53. Планирование деятельности гостиничных предприятий. Принципы и методы планирования. Структура текущего плана гостиничного предприятия. Содержание и порядок разработки плана маркетинга. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование издержек гостиничного предприятия.

54. Планирование финансовых результатов деятельности гостиницы. Показатели финансового плана гостиничного предприятия. Валовая маржа и сила воздействия операционного

рычага. Точка безубыточности. Составление основных финансово-экономических показателей гостиничного предприятия на планируемый период. Запас финансовой прочности гостиничного предприятия как превышение фактической выручки от реализации над порогом рентабельности.

55. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия.

Содержание эксплуатационной программы гостиницы. Анализ выполнения программы деятельности: при этом рассматривается ассортимент оказываемых услуг, их качество, сезонность. На основе данного анализа определяются резервы эксплуатационной программы гостиницы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы.

Раздел 11. Управление персоналом гостиниц и ресторанов

56. Правила формирования штатного расписания объекта размещения.

Следует описать форму таблицы штатного расписания, возможные модификации, алгоритм расчёта численности персонала по каждой позиции (на примере 1-2 позиций) с учётом принципа разумной достаточности, объяснить для чего составляется штатное расписание. Составить в качестве примера штатное расписание одной из служб отеля (структура отеля выбирается самим студентом), объяснить и аргументировать на этом примере количество персонала по каждой позиции и уровень заработной платы.

57. Алгоритм планирования найма персонала.

Используя вспомогательные вопросы, построить логическую цепочку анализа ситуации и действий менеджера предприятия индустрии гостеприимства на подготовительном этапе найма персонала. Описать принципы построения схемы организационной структуры и создания штатного расписания предприятия, описания должностей и квалификационных требований. Кратко охарактеризовать основные этапы найма персонала.

58. Процесс подготовки и методика проведения собеседования с претендентом на работу.

Объяснить назначение анкет и резюме претендента на работу, их отличие. Рассказать о методике анализа анкет и оценке резюме. Объяснить необходимость предварительной подготовки вопросов для собеседования, по каким принципам группируются эти вопросы. Привести примеры вопросов, объяснить для получения какой информации предназначены и как следует толковать ответы на них. Какие документы необходимо подготовить и мероприятия провести до момента начала собеседования с претендентом на работу. Основные правила интервьюирования кандидатов на работу, на что следует обращать внимание. Основные критерии отбора персонала объектов размещения и предприятий питания. Наиболее часто задаваемые работодателю вопросы.

59. Охарактеризуйте процесс адаптации нового сотрудника гостиничного комплекса.

Дать определение организационной, социально-психологической и профессиональной адаптации нового сотрудника. Рассказать о значимости и инструментах адаптации. Пояснить какие вопросы волнуют нового сотрудника, что необходимо в связи с этим предпринять менеджеру. Назначение и функции наставника (Buddy). Обязанности менеджера по отношению к новому сотруднику (в первый рабочий день нового сотрудника).

60. Сущность и значение профессиональной ориентации, обучения и развития персонала предприятий индустрии гостеприимства.

Дать определение ориентации, обучения и развития персонала, акцентировав внимание на различиях. Пояснить в каких случаях необходимо обучать персонал. Дать примерный перечень тренингов профессиональной ориентации. Обозначить преимущества ориентации для компании, менеджеров и персонала. Пояснить особенности обучения взрослых людей. Рассказать о видах тренингов. Пояснить алгоритм подготовки и проведения тренингов для персонала.

61. Характеристика, преимущества, недостатки материальных и нематериальных форм стимулирования персонала гостиниц и ресторанов.

Дать определение и привести примеры материальных и нематериальных форм стимулирования персонала, пояснить преимущества и недостатки каждой из форм. Пояснить основные правила стимулирования персонала. Рассказать о формах похвалы, возможных способах и преимуществах неформального общения руководителя и подчинённых, демотиваторах.

Раздел 12. Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе

62. Сбытовая политика гостиничного предприятия: виды, функции каналов сбыта, вертикальные (договорные) системы сбыта. Электронная коммерция в сегменте b2c, b2b. *Каналы сбыта и особенности продвижения гостиничного продукта. Формирование сбытовой сети гостиничного продукта. Формирование характеристик сбытовой сети гостиничного предприятия.*

63. Методы продвижения гостиничных услуг: реклама, стимулирование сбыта, связи с общественностью, личные продажи.

Основные методы продвижения гостиничного продукта. Особенности рекламы в гостиничном бизнесе. Классификация видов рекламы. Реклама как средство продвижения гостиничного продукта. Мероприятия PR в гостиничном бизнесе. Личные продажи как средство продвижения гостиничного продукта. Электронная реклама в гостиничном бизнесе.

Раздел 13. Материально-техническая база гостиничных предприятий

64. Основные группы гостиничных помещений, их характеристика.

Характеристика основных групп гостиничных помещений по функциональному назначению. Структура номерного фонда.

65. Оборудование номера первой категории.

Отличие номера первой категории, оборудование и набор необходимых свойств.

Раздел 14. Технологи и организация СПА и Wellness услуг в гостиничных комплексах

66. Три основные модели услуг: фитнес-клуб, СПА-клуб, велнес-клуб.

Дать определение и краткую характеристику понятий: фитнес-клуб, СПА-клуб, велнес-клуб. Модели реализации SPA-услуг согласно классификациям международных организаций и отечественных специалистов.

67. Связь велнес-технологий и методик санаторно-курортного лечения и профилактики.

Развитие индустрии оздоровительных услуг в лечебно- оздоровительном туризме на курорте. SPA-концепция, как ориентированная на гармоничное развитие человека в сочетании духовных и физических методов оздоровления, - одно из перспективных и активно развивающихся направлений в зарубежной практике лечебно-оздоровительного туризма.

68. Технологии предоставления СПА и велнес услуг в гостиничных комплексах.

Факторы развития и стратегии ценообразования СПА и Велнес услуг. Этапы организации СПА-комплекса. Схема последовательного управления СПА-комплексом. Основные модели услуг: фитнес-клуб; СПА-клуб; велнес-клуб.

Раздел 15. Реклама и PR в индустрии гостеприимства

69. Основные этапы проведения рекламной кампании в индустрии гостеприимства. Этапы проведения рекламной кампании: Определение целей рекламной компании, разработка стратегии; Исследование рынка; Медипланирование; Разработка бюджета рекламной кампании; Оценка эффективности рекламной кампании. Привести примеры.

70. Исследование эффективности рекламы и рекламной кампании: экономическая, психологическая и коммуникативная эффективность. Показатели. • *увеличение потока гостей;* • *повышение выручки/прибыли;* • *рост средней стоимости услуги (размер среднего чека);* • *стимулирование раннего бронирование;* • *информирование об открытии сетевых отелей.*

71. Содержание понятий Бренд и Брендинг. Элементы бренда. Атрибуты и идентификация бренда. Степень продвинутости бренда. Два подхода к определению бренда. Задача бренда и его индивидуальные атрибуты: название, логотип и другие визуальные элементы (шрифты, дизайн, цветовые схемы и символы), образ, имидж, репутация услуги.

72. Управление PR-деятельностью. Комплексное управление деятельности PR: технологии формирования паблисити и имиджа гостиничного предприятия. Задача PR. Практические PR-технологий, основных законах коммуникации. Уровни восприятия. Взаимодействие с целевыми аудиториями в процессе PR-деятельности Информация. Эмоции. Готовность к действию. Схема AIDA. Для чего осуществляется PR-деятельность.

Раздел 16. Управление ресурсами гостиничной деятельности

73. Себестоимость услуг гостиничного предприятия.

Методы учета себестоимости (по статьям, по элементам), методика распределения затрат.

Раздел 17. Обеспечение безопасности гостиничных услуг на объектах размещения

74. Организация инженерно-технической и пожарной безопасности. Перечислить основные задачи, возлагаемые на систему пожарной безопасности: эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным указанием места; автоматическое оповещение службы безопасности, всех сотрудников и гостей гостиницы (а, возможно и службы городской пожарной охраны) о возгорании; принятие мер по тушению пожара, предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;организация эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей и лифтов, включение светозвуковых указателей, блокировку лифтов; в рамках организационно технических мер необходимо оснащение гостиницы пожарным инвентарем и поддержание его в рабочем состоянии.

75. Организация и основные задачи отдела режима и охраны. 3 концепции безопасности. Реализация условий, при которых гости отеля, его собственники и сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно.

76. Организация информационной безопасности, обеспечение коммерческой тайны. Информация подлежащая обязательной защите:

• о гостях категории VIP;

• о факте прибытия и убытия, время проживания, распорядок дня, посетителей и телефонных абонентов клиента;

• о содержании переговоров,

• информация, которая обрабатывается с применением клиентской или гостиничной оргтехники (персональный компьютер, пишущая машинка, электронная записная книжка и т.д.);

• информация, обсуждаемая или обрабатываемая с применением технических средств во время совещаний в специально выделенных помещениях,

• коммерческая тайна.

Раздел 18. Организация и обслуживание событийных мероприятий в гостиничном бизнесе

77. Технология сотрудничества различных участников индустрии гостеприимства при проведении мероприятий событийного туризма.

Понятие «индустрия гостеприимства». Событийный туризм и его значение в развитии индустрии гостеприимства, взаимосвязь с MICE-туризмом.

78. Организация оперативной деятельности подразделений гостиничного предприятия при проведении событийного мероприятия.*Дать определение «Событийный туризм», «Событийное мероприятие». Подразделения гостиничных предприятий. Требования к гостиницам при проведении мероприятий событийного характера. Конференции и иные деловые мероприятия – как один из основных инструментов событийного и mice-туризма (процесс подготовки мероприятия).*