

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»**

Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов
«24» апреля 2020 г.

ПРОГРАММА

Государственной итоговой аттестации

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Гостиничная деятельность

квалификация бакалавр

Рязань 2020

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью Государственной итоговой аттестации (далее ГИА) является определение соответствия результатов освоения обучающимися ОПОП ВО, реализуемой в Рязанском государственном университете имени С.А. Есенина, требованиям ФГОС ВО.

Программа ГИА разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки РФ от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», Приказом Министерства образования и науки РФ от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»; «Порядком проведения государственных экзаменов и защиты выпускных квалификационных работ», утвержденным приказом РГУ имени С.А. Есенина от 07.04.2016 № 43-од, а также иными локальными нормативными актами РГУ имени С.А. Есенина.

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования.

1.1. ГИА по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Гостиничная деятельность включает защиту выпускной квалификационной работы

Результаты государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

1.2 Виды профессиональной деятельности выпускника и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:

1.2.1 Виды профессиональной деятельности выпускника.

Основной образовательной программой предусматривается подготовка выпускника к следующим видам профессиональной деятельности:

- а) организационно-управленческая;
- б) сервисная;
- в) проектная.

1.2.2 Задачи профессиональной деятельности

организационно-управленческая деятельность:

- организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;
- планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности;
- координация деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;
- оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- контроль деятельности гостиниц и других средств размещения;

сервисная деятельность:

- обеспечение качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;
- выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителей;
- соблюдение кодекса профессиональной этики, формирование клиентурных отношений;

проектная деятельность:

- постановка целей и задач проектирования гостиничного продукта;
- проектирование функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения;
- проектирование инновационного гостиничного продукта.

1.3. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

1.3.1 Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями:

- способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);
- способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);
- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);
- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на

русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-8);
- способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9).

1.3.2 Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);
- способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);
- готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

1.3.3 Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

в организационно-управленческой деятельности:

- владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3);
- готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);
- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

в сервисной деятельности:

- готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6);

- готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7);
- готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8);

в проектной деятельности:

- готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12);
- готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-13);
- готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-14).

2. МЕСТО ГИА В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» относится к базовой части ОПОП программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Трудоемкость блока «Государственная итоговая аттестация» в соответствии с требованиями ФГОС ВО – 9 з.е., в том числе контактная работа – 12,25 часа.

В структуру блока «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы (далее ВКР), включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

3. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Общая трудоемкость подготовки к процедуре защиты и процедуры защиты ВКР – 9 з.е., 324 ч. в том числе:

контактная работа – 12,25 ч. (консультации обучающегося с руководителем ВКР – 12 ч., процедура защиты ВКР – 0,25 ч.);

самостоятельная работа – 311,75 ч.

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности - проектной, организационно-управленческой и сервисной.

Защита выпускной квалификационной работы проводится не ранее, чем через 7 дней после государственного экзамена.

3.1. По итогам защиты выпускной квалификационной работы проверяется уровень сформированности у выпускника следующих компетенций:

Таблица 1. – Компетенции обучающихся, проверяемые при подготовке и защите выпускной квалификационной работы

| Код | Содержание |
|---|---|
| <i>Регламентированные ФГОС ВПО и ООП ВПО</i> | |
| Общекультурные компетенции (ОК) | |
| ОК-1 | способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции |
| ОК-2 | способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции |
| ОК-3 | способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности |
| ОК-4 | способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности |
| ОК-5 | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК-6 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| ОК-7 | способностью к самоорганизации и самообразованию |
| ОК-8 | способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности |
| ОК-9 | способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций |
| Общепрофессиональные компетенции (ОПК) | |
| ОПК-1 | способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта |

| | |
|--|---|
| ОПК-2 | способность организовывать работу исполнителей |
| ОПК-3 | готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность |
| Профессиональные компетенции (ПК) | |
| ПК-3 | владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения |
| ПК-4 | готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы |
| ПК-5 | способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения |
| ПК-6 | готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений |
| ПК -7 | готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем |
| ПК-8 | готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя |
| ПК-12 | готовность к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования |
| ПК-13 | Готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя |
| ПК-14 | готовность к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности |

*Итоговый уровень сформированности компетенций ОК-8 и ОК-9 оценивается на основе положительных результатов промежуточной аттестации по дисциплинам учебного плана (Физическая культура и спорт и Безопасность жизнедеятельности), для которых предусмотрено формирование этих компетенций.

Данные об итоговом уровне сформированности указанных компетенций учитываются при принятии государственной экзаменационной комиссией решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче

выпускнику документа о высшем образовании и о квалификации.

3.2. Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы

3.3. Структура выпускной квалификационной работы, требования к ее оформлению, порядок выполнения и представления в государственную экзаменационную, а также порядок защиты ВКР определяются локальными актами университета.

3.4. Примерная тематика выпускных квалификационных работ

1. Анализ развития и особенности современного состояния гостиничной индустрии (на примере страны).
2. Проблемы и перспективы развития санаторно-курортных комплексов Центрально-Восточной Европы.
3. Классификация средств размещения как способ повышения их конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.
4. Анализ позиций курортных отелей в современном гостиничном бизнесе.
5. Анализ развития и современного состояния санаторно-курортного комплекса одного из регионов страны.
6. Особенности технологий и организации гостиничных услуг при работе с клиентами разных категорий.
7. Совершенствование качества услуг гостиничного предприятия в целях повышения конкурентоспособности.
8. Анализ факторов внешней и внутренней среды, влияющих на деятельность гостиничного предприятия
9. Анализ развития гостиничной индустрии России.
10. Анализ развития и современного состояния гостиничной индустрии Европы.
11. Предпосылки развития и современное состояние гостиничной индустрии в одном из городов России (по выбору студента).

12. Особенности развития гостиничных цепей в мировой гостиничной индустрии.
13. Анализ проблем и перспектив развития дизайнерских отелей в гостиничной индустрии.
14. Анализ развития и современного состояния мирового рынка таймшерного продукта.
15. Анализ организационной структуры предприятия гостиничной индустрии и основные направления ее совершенствования.
16. Особенности организации услуг малобюджетных средств размещения.
17. Особенности организации дополнительных услуг в гостиничных предприятиях разных категорий (на примере гостиниц одного из регионов страны).
18. Анализ ценообразования в гостиничной индустрии.
19. Анализ современного состояния международных и российских гостиничных цепей.
20. Государственное регулирование индустрии гостеприимства РФ.
21. Зарубежный опыт государственного регулирования качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
22. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства и туризма (на примере отдельных стран) и возможности его использования в РФ.
23. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг гостеприимства.
24. Маркетинг гостиничных цепей.
25. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
26. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).
27. Анализ кадровой структуры и трудового потенциала предприятия индустрии гостеприимства и туризма.

28. Развитие малых форм предпринимательства в индустрии гостеприимства: отечественный и зарубежный опыт.
29. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятии (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы)
30. Организация обслуживания гостей в гостиничных (ресторанных) предприятиях и ее совершенствование.
31. Системы обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и их эффективность.
32. Информационные ресурсы и их использование в сфере гостиничного сервиса.
33. Технология планирования при создании гостиничного предприятия (бизнес-план).
34. Проблема качества в практике гостиничного сервиса.

3.5. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

При подготовке и защите ВКР выпускники должны, опираясь на полученные знания, умения и владения, показать способность самостоятельно решать задачи профессиональной деятельности, излагать информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Таблица 2. – Критерии оценивания результатов ВКР

| № | Наименование и описание критериев оценивания | Коды компетенций, проверяемых с помощью критерия |
|---|--|--|
| Раздел 1. Критерии оценивания выполнения ВКР | | |
| 1. | <p>Обоснованность выбора темы, точность формулировок цели и задач, других методологических компонентов ВКР</p> <p>обоснованность выбора темы, точность формулировок цели и задач работы; актуальность и полнота раскрытия заявленной темы; соответствие названия работы, заявленных цели и задач содержанию работы.</p> | ОК-7; ОПК-1; ПК-13 |

| | | |
|----|---|--|
| 2. | <p>Логичность и структурированность текста работы</p> <p>логика написания и наличие всех структурных частей работы; качество обзора литературы по теме исследования;</p> <p>качество представления эмпирического материала; взаимосвязь между структурными частями работы, теоретическим и практическим содержанием; полнота и актуальность списка литературы.</p> | ОК-7;ОПК-1; ПК-13 |
| 3. | <p>Качество анализа и решения поставленных задач</p> <p>умение сформулировать и грамотно изложить задачи ВКР и предложить варианты ее решения; полнота реализации задач.</p> | ОК-7; ОПК-1; ПК-13 |
| 4. | <p>Качество и адекватность подбора используемого инструментария, анализа и интерпретации полученных эмпирических данных</p> <p>Соответствие инструментария целям и задачам исследования; умение описывать результаты, их анализировать, интерпретировать, делать выводы;</p> | ОК-7;ОПК-1; ПК-13 |
| 5. | <p>Исследовательский характер ВКР</p> <p>самостоятельный подход к решению поставленной проблемы/задачи; разработка собственного подхода к решению поставленной стандартной/нестандартной задачи.</p> | ОК-1; ОК-2; ОК-7; ОПК-1;ПК-3; ПК-4;ПК -7; ПК-8;ПК-13 |
| 6. | <p>Практическая направленность ВКР</p> <p>связь теоретических положений, рассматриваемых в работе, с международной и/или российской практикой; разработка практических рекомендаций, возможность использовать результаты в профессиональной деятельности.</p> | ОК-1; ОК-2; ОК-7; ОПК-1;ПК-3; ПК-4;ПК -7; ПК-8;ПК-13 |
| 7. | <p>Качество оформления работы</p> <p>Соответствие качества оформления ВКР требованиям, изложенным в локальных нормативных актах университета (требования к шрифту, размеру полей, правильное оформление отдельных элементов текста - абзацев текста, заголовков, формул, таблиц, рисунков - и ссылок на них; соблюдение</p> | ОК-7; ОПК-1 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
| | уровней заголовков и подзаголовков; наличие в тексте ссылок на работы и источники, указанные в списке литературы и др.) | |
| Раздел 2. Критерии оценивания защиты ВКР | | |
| 1. | Качество доклада по выполненному исследованию умение представить работу, изложив в ограниченное время основные задачи и полученные результаты. | ОК-7; ОПК-1 |
| 2. | Полнота и точность ответов на вопросы Соответствие содержания ответа заданному вопросу, использование в ответе ссылок на научную литературу, статистические данные, практическую значимость и др. | ОК-7; ОПК-1; ПК-13 |
| 3. | Презентация работы Качество электронной презентации результатов ВКР. Умение визуализировать основное содержание работы, отражать в виде логических схем главное в содержании текста, иллюстрировать полученные результаты. | ОК-7; ОПК-1; ПК-13 |

Оценка ВКР осуществляется в два этапа.

Этап 1. Предварительное оценивание ВКР.

Предварительное оценивание ВКР осуществляется на основе

- отзыва научного руководителя о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы;
- рецензии на ВКР (для магистерских диссертаций);
- справки о результатах проверки на объем неправомерных заимствований.

Предварительное дифференцированное оценивание осуществляется рецензентом. Рецензент по итогам анализа ВКР оформляет рецензию, в которой, основываясь на критериях, указанных в разделе 1. таблицы 3, выставляет оценку:

- Оценка «отлично» – требования по всем критериям соблюдены полностью;
- Оценка «хорошо» – требования соблюдены практически по всем критериям, но имеются некоторые замечания;

- Оценка «удовлетворительно» – требования по критериям соблюдены не полностью;
- «Оценка неудовлетворительно» – требования по большинству критериев не соблюдены.

Требования к оригинальности текста при проверке на объем заимствования:

— Бакалаврская работа – не менее 60%;

Этап 2. Оценка ВКР государственной экзаменационной комиссией (ГЭК).

Общую оценку за выпускную квалификационную работу выводят члены ГЭК на коллегиальной основе с учетом соответствия содержания заявленной теме, глубины ее раскрытия, соответствия оформления принятым стандартам, проявленной во время защиты способности выпускника демонстрировать собственное видение проблемы и умение мотивированно его отстоять, владения теоретическим материалом, способности грамотно его излагать и аргументированно отвечать на поставленные вопросы, основываясь на критериях, указанных в разделе 1 (критерии оценивания выполнения ВКР) и разделе 2 (критерии оценивания защиты ВКР) таблицы 3.

ГЭК выставляет единую оценку, согласованную всеми членами комиссии, по 4 уровням.

Критерии выставления оценок:

– Оценка **«отлично»** выставляется, если выпускник выполнил ВКР в соответствии со всеми требованиями; правильно сформулированы цели, задачи исследования; в тексте и докладе показаны глубокие и прочные знания по теме исследования; правильно применены теоретические положения при анализе и интерпретации эмпирического материала; при ответе на вопросы комиссии продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение;

– Оценка **«хорошо»** выставляется, если выпускник обладает достаточно полным знанием материала по теме исследования; его ответ представляет грамотное изложение материала по существу избранной темы; отсутствуют существенные неточности в ответах на вопросы; правильно применены теоретические положения при анализе и интерпретации эмпирического материала; сделан логичный вывод;

– Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если выпускник имеет общие знания основного материала ВКР без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; анализ эмпирического

материала сводится к его описанию; при помощи наводящих вопросов ответы на вопросы комиссии доводятся до конца.

– Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если выпускник не раскрыл содержание заявленной темы ВКР; допустил существенные ошибки в процессе изложения аналитической и эмпирической составляющих ВКР; не умеет выделить главное, интерпретировать полученные результаты и сделать вывод; ни один вопрос, заданный комиссией, не рассмотрен до конца, наводящие вопросы не помогают.

Оценки по защите выпускных квалификационных работ выставляются членами ГЭК на закрытом заседании и объявляются выпускникам в день защиты ВКР после подписания соответствующего протокола заседания комиссии.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Факультет/институт _____

Кафедра _____

Выпускная квалификационная
работа допущена к защите
заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20__ г. ФИО

Выпускная квалификационная работа
(бакалаврская работа)

(название темы ВКР без кавычек)

Уровень высшего образования *бакалавриат*

Направление подготовки _____ (код и название)

Направленность (профиль) _____ (название)

Выполнил обучающийся гр. (№ группы) _____ (Фамилия, Имя, Отчество
полностью)

Научный руководитель _____ (ученая степень, звание, Фамилия ИО)

Рязань 20__