

**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
«30» августа 2019 г.

ПРОГРАММА

Государственной итоговой аттестации

по направлению подготовки

43.03.03

Гостиничное дело

направленность (профиль) Гостиничная деятельность

квалификация бакалавр

Рязань 2019

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:

- государственный экзамен
- защиту выпускной квалификационной работы

Результаты каждого 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 - 2,5 часа.

В структуру блока «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы (далее ВКР), включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (далее ГЭ).

3. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН (экзамены)

Общая трудоемкость подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена - 2 з.е. (72 ч.), в том числе:

контактная работа – 1,25 ч.;

самостоятельная работа – 70,75 ч.

3.1. В рамках подготовки к ГЭ и его сдачи проверяется уровень сформированности у выпускника следующих компетенций:

Таблица 1

Компетенции обучающихся, проверяемые в ходе проведения государственного экзамена

Код	Содержание
<i>Регламентированные ФГОС ВО</i>	
Общекультурные компетенции (ОК)	
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-8	способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ОК-9	способность использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)	
ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей
ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
Профессиональные компетенции (ПК)	
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-12	готовность к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
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 ГЭ – междисциплинарный экзамен

Форма проведения ГЭ – *устная*

Перечень основных учебных дисциплин (модулей) ОПОП ВО или их разделов, содержание и примерный перечень вопросов и заданий, выносимых для проверки на ГЭ:

Б1 Дисциплины.

Б1.Б Базовая часть.

Б1.Б.9 Дисциплина «Сервисная деятельность»

Содержание

Сфера услуг и особенности ее функционирования. Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг
Жизненный цикл услуги . Ценность услуги. Основы организации сервисной деятельности. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса
Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.
Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса
Показатели качества услуги Качество услуг и обслуживания Управление качеством услуг.

Перечень вопросов

1. Классификации услуг в сервисной деятельности. Сопоставьте разные типы классификаций услуг и сервисной деятельности. Укажите преимущества и ограничения.

2. Фазы жизненного цикла сервисного продукта. Проанализируйте жизненные циклы товара и услуги. Раскройте различия и общие черты
3. Принципы организации обслуживания потребителей. Раскройте направления, за счет которых достигается повышение эффективности обслуживания.
4. Сервисная технология и формы обслуживания. Индивидуальное обслуживание как прогрессивная форма обслуживания
5. Модель качества услуги. Процесс управления качеством услуг, Факторы, воздействующие на качественное обслуживание гостиничного предприятия.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2018. — 175 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06172-5. — URL: <https://book.ru/book/926035> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.
2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437462> (дата обращения: 05.11.2019).
3. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. — 116 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/90171> . —(дата обращения 05.10.2019)
4. Павлова, Г.Ю. Сервисная деятельность : учебное пособие / Павлова Г.Ю. — Москва : КноРус, 2018. — 175 с. — ISBN 978-5-406-06064-3. — URL: <https://book.ru/book/926143> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.
5. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 284 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> (дата обращения: 05.11.2019). — Библиогр.: с. 275-277. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный. (29.11.2019).
6. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-2780-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система

«Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/101865> (дата обращения: 05.11.2019)

Б1.Б.10 Дисциплина «Технология гостиничной деятельности»

Содержание

Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.

Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения. Цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования номеров. Процедура заезда, регистрации и размещения гостя. Обслуживание гостей во время проживания.

Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Номерной фонд как основной гостиничный продукт. Сопутствующий гостиничный продукт. Дополнительный гостиничный продукт. Особенности технологии гостиничного продукта в разных странах и регионах.

Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.

Перечень вопросов

1. Профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
2. Профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам административно-хозяйственных служб.
3. Служба унифицированных услуг: состав и функции службы. Дополнительные обязанности сотрудников службы.
4. Организационная структура инженерно-технической службы гостиницы.
5. Функции персонала инженерно-технической службы отелей.

6. Коммуникационные системы в гостиницах.
7. Правовые основы гостиничной деятельности. Основные документы, регламентирующие гостиничную деятельность в Российской Федерации. Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
8. Применение современных информационных технологий в организации деятельности гостиничного предприятия.
9. Процедура бронирования мест и номеров в гостинице: источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров; типы бронирования; подтверждение бронирования; аннуляция бронирования; работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету.
10. Процедура заезда, регистрации и размещение гостя в отеле: встреча, приветствие гостя; регистрация по прибытии; выяснение вопросов платежеспособности (кредитоспособности) клиентов; назначение номера, вселение в номер; системы контроля доступа в помещения гостиниц.
11. Выезд гостя. Процедура выписки гостя: порядок расчета за проживание; порядок расчета за дополнительные платные услуги; виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги.
12. Организация анимационного обслуживания в гостиничном бизнесе.
13. Организация культурно - досуговой службы, в том числе экскурсионной.
14. Технология организации услуг питания в гостиничной индустрии.
15. Деятельность дополнительных и вспомогательных служб.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва : МПГУ, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> (дата обращения: 06.11.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Высшее

- образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430919> (дата обращения: 05.11.2019).
3. Никольская, Е.Ю. Технологии гостиничной деятельности. : учебное пособие / Никольская Е.Ю. и др. — Москва : КноРус, 2018. — 298 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-4365-2567-9. — URL: <https://book.ru/book/931292> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.
 4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432904> (дата обращения: 05.11.2019).
 5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432903> (дата обращения: 05.11.2019).
 6. Уокер, Д. Введение в гостеприимство / Д. Уокер ; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити-Дана, 2015. — 735 с. — (Зарубежный учебник). — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> (дата обращения: 06.11.2019). — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный.

Б1.Б.11 Дисциплина «Организация гостиничного дела» **Содержание**

История становления и развития гостиничного дела. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения
Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиницы и иных средств размещения Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения

Перечень вопросов

1. Современное состояние мировой гостиничной индустрии: проблемы и перспективы.
2. Гостиничная индустрия России на современном этапе: проблемы и перспективы.
3. Международный опыт классификации гостиничных предприятий: классификация ЮНВТО: классификация гостиниц в разных странах мира.
4. Система классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Основные требования к гостиницам разных категорий. Характеристика одной из категорий (по выбору студента).
5. Международные гостиничные цепи: понятие и сущность. Характеристика одной из цепей (по выбору студента).
6. Российские гостиничные цепи: современное состояние и функционирование. Характеристика одной из цепей (по выбору студента).
7. Гостиничные помещения: виды, общая характеристика, функции. Классификация гостиничных номеров в Российской Федерации по категориям. Характеристика гостиничного номера определенной категории (по выбору студента).
8. История развития мировой гостиничной индустрии.
9. История развития гостиничной индустрии России.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва : МПГУ, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> (дата обращения: 06.11.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 05.11.2019). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430919> (дата обращения: 05.11.2019).
4. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (05.09.2019).
5. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения: 05.11.2019). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432903> (дата обращения: 05.11.2019).
7. Уокер, Д. Введение в гостеприимство / Д. Уокер ; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> (дата обращения: 06.11.2019). – ISBN 978-5-238-01392-3. – Текст : электронный.

Б1.Б.12 Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Содержание

Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства. Качество как объект управления в гостиничной индустрии. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в гостиничной индустрии. Система менеджмента качества.

Перечень вопросов

1. Факторы, определяющие качество услуг в гостиничной индустрии.
2. Характеристики и показатели качества продукции и услуг в гостиничной индустрии.
3. Использование стандартизации и сертификации в гостиничной индустрии.
4. Требования к средствам размещения, устанавливаемые национальными стандартами.
5. Система менеджмента качества и соответствие с международными стандартами ИСО 9000:2000.
6. Принципы применения модели Донабедиана в определении ключевых подходов оценки качества услуги.
7. Принципы применения модели Грэнрооса в определении ключевых подходов оценки качества услуги.
8. Принципы применения модели Кано в определении ключевых подходов оценки качества услуги.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431758> (дата обращения: 05.11.2019).
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447083> (дата обращения: 05.11.2019).
3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434105> (дата обращения: 05.11.2019).
4. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. — Москва : КноРус, 2019. — 343 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06681-2. — URL: <https://book.ru/book/929951> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.

***Б1.Б.13 Дисциплина «Проектирование гостиничной
деятельности»***

Содержание

Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения. Организационные структуры гостиничных предприятий
Стандарты обслуживания в гостиничной деятельности. Состав и содержание проекта. Организация проектной деятельности. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Требования к проектированию общественной и жилой частей гостиниц. Проектирование фирменного стиля гостиницы и оборудования гостиничных номеров. Финансовые показатели проекта
Документационное сопровождение проектной деятельности

Перечень вопросов

1. Состав предпроектных работ и обоснование целесообразности строительства. Принципы и нормативная база проектирования.
2. Планировочная структура участка гостиничного предприятия как основной элемент проекта. Система застройки и объемно-планировочное решение.
3. Принципы проектирования общественных помещений гостиницы.
4. Принципы проектирования жилой части гостиницы.
5. Порядок ввода в эксплуатацию и требования к срокам службы зданий гостиницы.
6. Основные конструктивные элементы зданий гостиницы и требования к их эксплуатации.
7. Основные требования к экстерьеру и организации интерьера гостиницы на этапе проектирования.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Никольская, Е.Ю. Проектирование гостиничной деятельности. : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов Л.А. — Москва : КноРус, 2019. — 229 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06564-8. —

- URL: <https://book.ru/book/929667> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.
2. Николенко, П.Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-3627-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/115522> (дата обращения: 05.11.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
 3. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие/под ред Л.А. Ульянченко. – М: КНОРУС, 2016. – 224 с.

Б1.Б.14 Дисциплина «Экономика гостиничного предприятия»

Содержание

Гостиничное предприятие: правовые и экономические основы функционирования. Ресурсы гостиничного предприятия. Оценка персонала гостиничного предприятия. Экономическая деятельность гостиничного предприятия. Налогообложение, прибыль гостиничного предприятия. Анализ хозяйственной деятельности предприятия индустрии гостеприимства

Перечень вопросов

1. Материальные ресурсы предприятий гостиничных предприятий, их состав и значение в хозяйственной деятельности.
2. Показатели, характеризующие состояние и эффективность использования основных и оборотных средств гостиничного предприятий.
3. Особенности труда в индустрии гостеприимства. Показатели, характеризующие эффективность использования трудовых ресурсов гостиничного предприятия.
4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия в современных условиях.
5. Гостиничное предприятие как открытая экономическая система: функции, права и ответственность.
6. Издержки и себестоимость продукта гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на издержки гостиничных предприятий.
7. Ценообразование в индустрии гостеприимства. Ценовые стратегии. Понятие гостиничного тарифа.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Ильина, Е.Л. Экономика и управление гостиничным предприятием. : учебное пособие / Ильина Е.Л. и др. — Москва : КноРус, 2019. — 154 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06844-1. — URL: <https://book.ru/book/931940> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.
2. Романюк, А.В. Управление доходами гостиничных предприятий. : учебное пособие / Романюк А.В., Блинова Е.В., Гареев Р.Р. — Москва : Русайнс, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-4365-2702-4. — URL: <https://book.ru/book/930116> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.
3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438658> (дата обращения: 05.11.2019).
4. Экономика гостиничного предприятия. : учебное пособие / Лазарев А.Н. под ред. и др. — Москва : КноРус, 2019. — 304 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07363-6. — URL: <https://book.ru/book/932298> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.

Б1.Б.15 Дисциплина «Гостиничный менеджмент»

Содержание

Управление туристским комплексом . Организационная структура гостиничного предприятия. Понятие структуры управления гостиничным предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Виды организационных структур управления гостиничным предприятием. Основные этапы проектирования организационной структуры гостиничного предприятия. Организация работы по управлению предприятием индустрии гостеприимства..Управление персоналом гостиничного предприятия

Перечень вопросов

1. Организационная структура управления гостиничного предприятия, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления гостиничным предприятием.

2. Понятие управленческого решения и его особенностей. Подходы к принятию решения, этапы разработки управленческого решения в гостиничном предприятии.
3. Особенности применения методов управления в гостиничном предприятии.
4. Управления персоналом гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам предприятия. Формирование корпоративной культуры гостиничного предприятия.
5. Особенности мотивации и методов стимулирования персонала гостиничного предприятия.
6. Внешняя и внутренняя среда гостиничного предприятия.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437229> (дата обращения: 05.11.2019).
2. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / коллектив авторов ; под ред. А.А. Федулина. — М. : Кнорус, 2016
3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. — Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. — 332 с. : табл., граф., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> (дата обращения: 05.11.2019). — Библиогр.: с. 325-330. — ISBN 978-5-7972-2411-2. — Текст : электронный.

Б1.Б.16 Дисциплина « Маркетинг гостиничного предприятия»

Содержание

Система маркетинга предприятия индустрии туризма и гостеприимства, ее особенности. Маркетинговые исследования в туризме и гостеприимстве. Маркетинговая среда гостиничного предприятия. Рынок и конкуренция в индустрии туризма и гостеприимства. Исследование потребителей услуг гостиничного предприятия. Маркетинговые стратегии предприятий индустрии

туризма и гостеприимства. Маркетинговый контроль деятельности предприятия индустрии туризма и гостеприимства

Перечень вопросов

1. Комплекс маркетинга в гостиничном бизнесе. Применение концепции «4Р», «7Р», «9Р» в деятельности гостиничного предприятия.
2. Реклама как инструмент продвижения продукта индустрии гостеприимства. Виды рекламных средств и их характеристика.
3. Рынок гостиничных услуг. Основные элементы и подходы к исследованию рынка гостиничных услуг.
4. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Система маркетинговой информации гостиничного предприятия.
5. Внешняя и внутренняя среда гостиничного предприятия. Оценка влияния факторов среды на деятельность предприятия.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432906> (дата обращения: 05.11.2019).
2. Романюк, А.В. Управление доходами гостиничных предприятий. : учебное пособие / Романюк А.В., Блинова Е.В., Гареев Р.Р. — Москва : Русайнс, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-4365-2702-4. — URL: <https://book.ru/book/930116> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.
3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438658> (дата обращения: 05.11.2019).
- 4.

Б1.В Вариативная часть

Б1.В.ОД Обязательные дисциплины

Б1.В. ОД.8 Дисциплина «Организация обслуживания в санаторно-курортных комплексах»

Содержание

Основные этапы развития курортного дела. Зарождение и развитие санаторно-курортной сети России. Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса. Особенности санаторно-курортного продукта. Классификация типов санаторно-курортного продукта. Приоритетности услуг. Форма обслуживания. Международные правовые акты, регулирующие санаторно-курортную деятельность.

Перечень вопросов

1. Санаторно-курортный комплекс России: оценка развития и перспективы.
2. Курортные факторы: понятия, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
3. Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса.
4. Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций в России.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Барчуков, И. С. Санаторно-курортное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. С. Барчуков. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 303 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117886> (дата обращения: 15.09.2019).
2. Бурняшева, Л.А. Основы курортологии : учебное пособие / Бурняшева Л.А. — Москва : КноРус, 2017. — 440 с. — ISBN 978-5-406-05484-0. — URL: <https://book.ru/book/926166> (дата обращения: 05.11.2019). — Текст : электронный.
3. Ветитнев, А. М. Организация санаторно-курортной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. М. Ветитнев, Я. А. Войнова. – Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 270 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919722> (дата обращения: 15.09.2019).
4. Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 183 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438969> (дата обращения: 05.11.2019).

Б1.В. ОД.9 Дисциплина «Технология продаж в гостиничном бизнесе»

Содержание

Специфика гостиничного продукта. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства. Работа менеджера по продажам с клиентами.

Перечень вопросов

1. Особенности сбытовой стратегии гостиничного предприятия. Стимулирование продаж гостиничного продукта.
2. Туристские мотивации и их влияние на технологию продаж гостиничного предприятия.
3. Характеристика продуктовой стратегии гостиничного предприятия. Сегментация рынка гостиничного продукта.
4. Управление возражениями клиента гостиничного предприятия. Причины возникновения возражений.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432906> (дата обращения: 05.11.2019).
2. Ворох, Н.И. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.И. Ворох, Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2014. — 386 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/64081>. — Загл. с экрана.(10.10.19)
3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438658> (дата обращения: 05.11.2019).

Б1.В. ОД.14 Дисциплина «Организация туристской деятельности»

Содержание

Организационные основы туристской индустрии. Структура туристской отрасли. Особенности правовых и хозяйственных отношений между

участниками туристской деятельности. Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности. Особенности и состав туристского продукта и его составных элементов. Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме

Перечень вопросов

1. Организация гостиничного дела в сфере клубного отдыха. Таймшер, как особый вид гостиничного предприятия.
2. Туристские формальности: сущность, значение, виды. Характеристика паспортно-визовых формальностей.
3. Сущность и содержание туризма. Классификация туризма: типы, категории и виды туризма. Характеристика вида туризма (по выбору студента).
4. Туристская индустрия: понятие и сущность. Основные составляющие туристской индустрии, их характеристика.
5. Туристские маршруты: понятие и классификация. Процедура разработки туристского маршрута.
6. Тур как основной вид туристского продукта. Классификация туров. Этапы формирования тура. Основная документация организации тура.
7. Международное сотрудничество в туризме: международные и российские туристские организации. Характеристика туристской организации (по выбору студента).
8. Организация перевозок пассажиров и багажа воздушным транспортом.
9. Организация перевозок пассажиров и багажа железнодорожным транспортом.
10. Организация перевозок пассажиров и багажа водным транспортом. Морские круизы.
11. Организация перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом.
12. Транспортные услуги в гостинице. Виды трансфера. Встреча туристов. Особенности организации перевозки туристов.
13. Транспортные услуги в гостинице. Аренда автомобилей. Услуга Rent-a-car.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме [Текст] : практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – Москва : КноРус, 2016. – 284 с.
2. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. – 5-е изд., стер. – Москва : КноРус,
3. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : [учебник] / А. Б. Косолапов. - Москва : КноРус, 2018. - 304 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 249. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/924108> (дата обращения: 21.09.2019).
4. Севастьянова, С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Севастьянова, С. А. – Москва : КноРус, 2016. – 256 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920309> (дата обращения: 01.10.2019).
5. Морозов, М. А. Экономика организации туризма : учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07403-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441186> (дата обращения: 05.11.2019).

Б1.В. ОД.15 Дисциплина «Деятельность административно-хозяйственной службы»

Содержание

Организационно-управленческая. Нормативно-правовая база деятельности административно- хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя административно-хозяйственной службы гостиницы и его должностные обязанности. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников-химчистки. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.

Перечень вопросов

1. Функционирование административно-хозяйственной службы гостиницы. Технология работы поэтажного персонала.
2. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.
3. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки.

4. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Виды уборочных работ, последовательность уборки, продукция индивидуального пользования, контроль качества уборки номеров.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Гаврилова, Алла Евгеньевна. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учебник / А. Е. Гаврилова. - Москва : Академия, 2012. - 256 с.
2. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум : учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 100 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180> (06.12.2017).
3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения: 05.11.2019). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2017. – 331 с. – Режим доступа: <https://bibli-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4> (дата обращения: 20.04.2017).

Рекомендации обучающимся по подготовке к ГЭ.

При подготовке к экзамену необходимо обратить внимание на знание точных формулировок понятий «услуга», «жизненный цикл услуги», «ценность услуги», «контактная зона», «качество услуг», «сервисная технология», «формы обслуживания», «налогообложение и прибыль гостиничного предприятия», «формы продаж продуктов индустрии гостеприимства», «структура управления гостиничным предприятием». Необходимо сосредоточить внимание при подготовке к экзамену в целом и

при ответе на вопросы экзаменационного билета на изучение особенностей и видов гостиничного продукта, его составных элементов, профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу. систему менеджмента качества, маркетинговую среду гостиничного предприятия, нормативно-правовую базу деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы, организацию проектной деятельности в гостиничной индустрии, материальных ресурсов предприятий гостиничных предприятий, их состав и значение в хозяйственной деятельности, издержек и себестоимости продукта гостиничного предприятия, факторов, влияющие на издержки гостиничных предприятий, ценообразования в индустрии гостеприимства, организационные основы туристской индустрии.

При подготовки к ГЭ рекомендуется изучить прикладные или практические аспекты проблем развития гостиничного дела.

3.3. Порядок проведения ГЭ.

ГЭ проводится до защиты выпускной квалификационной работы.

Перед экзаменом проводятся консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу ГЭ – предэкзаменационная консультация.

ГЭ проводится на открытом заседании ГЭК.

При проведении устного экзамена выпускнику предоставляется один час для подготовки ответа. На вопросы билета экзаменуемый отвечает публично. Члены ГЭК вправе задавать дополнительные вопросы с целью выявления глубины знаний студентов по рассматриваемым темам. Продолжительность устного ответа на вопросы билета не должна превышать 30 минут.

3.4. Критерии оценки знаний на государственном экзамене.

Билет состоит из трех пунктов, содержащих задания и вопросы.

Ответ студента оценивается по пятибальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Знания выпускников по каждому теоретическому вопросу экзаменационного билета оцениваются по следующим критериям:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, усвоившему программный материал, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагающему, в свете которого тесно увязывается теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами контроля знаний, проявляет знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает принятые решения; если студент глубоко, полно, правильно и

в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки «Гостиничное дело», направленность (профиль) «Гостиничная деятельность»; проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности; владеет культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения; знает: современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями, оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, умеет разработать гостиничный продукт, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, который не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не усвоил значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Оценки выставляются членами ГЭК коллегиально на закрытом заседании и объявляются выпускникам после подписания соответствующего протокола заседания комиссии:

- в день проведения государственного экзамена (для устной формы проведения экзамена);
- в течение следующего рабочего дня после проведения экзамена (для письменной формы проведения экзамена)

4. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Общая трудоемкость подготовки к процедуре защиты и процедуры защиты ВКР – 7 з.е., 252 ч. в том числе:

контактная работа – 1,25 ч. (консультации обучающегося с руководителем ВКР – 1 ч., процедура защиты ВКР – 0,25 ч.);
самостоятельная работа – 250,75 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.

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

Таблица 2

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-7	способностью к самоорганизации и самообразованию
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
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 -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-13	Готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя

4.2. Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы

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

4.4. 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.

4.5. 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 3

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

*Приложение 1
Титульный лист к бакалаврской работе*

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

_____ ФИО
« ____ » _____ 201__ г.

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 2019