


МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

ОДОБРЕНА
на заседании УНМС
Поволжской ГАФКСиТ
от 14 марта 2019г.
протокол № 7
Председатель УНМС
 А.М. Галимов



Ю.Д.Якубов
«17» марта 2019г.

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ВЫПУСКНИКОВ

высшего образования

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) подготовки
Гостиничная деятельность

Казань 2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) составлена в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 515 (далее – ФГОС ВО);
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета, утвержденный приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 года № 301 (далее - Порядок организации образовательной деятельности);
- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636.

1.1. Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня сформированности компетенций, позволяющих выпускникам бакалавриата выполнять профессиональные задачи, в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки и профессиональных стандартов.

1.2. Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная деятельность, могут осуществлять профессиональную деятельность:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере деятельности по оказанию комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги, и деятельность организаций общественного питания), а также сфера прикладных исследований.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

1.3. Объектами профессиональной деятельности выпускников программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная деятельность являются:

- гостиницы и иные средства размещения,
- услуги организаций сферы гостеприимства, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;
- технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства, технологическая документация и информационные ресурсы;
- потребители услуг организаций сферы гостеприимства, их запросы, потребности и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства.

1.4. Типы задач профессиональной деятельности, к решению которых готовятся выпускники в рамках программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная деятельность :

- организационно-управленческий,
- технологический.

Выбор данных типов задач профессиональной деятельности продиктован потребностями рынка труда и актуальными запросами работодателей в сфере гостеприимства г.Казани, Республики Татарстан и Приволжского Федерального округа.

1.5. Выпускник, окончивший программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная деятельность, должен быть подготовлен к решению *профессиональных задач* в соответствии с профильной направленностью ОПОП бакалавриата и видами профессиональной деятельности.

Организационно-управленческий тип задач профессиональной деятельности:

- организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства
- ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства;
- руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства;
- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Технологический тип задач профессиональной деятельности:

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

1.6. Проведение государственной итоговой аттестации осуществляется с учетом особенностей нозологий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Для оценки достижения запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровня сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе, форма проведения государственной итоговой аттестации для обучающихся по программе бакалавриата с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно или письменно). При необходимости обучающемуся-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

Процедура государственной итоговой аттестации проводится в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" и Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса.

2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ

БАКАЛАВРОВ:

В результате освоения программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная деятельность у выпускника должны быть сформированы универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Соотнесенные профессиональные стандарты	Трудовые функции (при наличии)	Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции
ПС 33.007 Руководитель/		УК-1 Способен осуществлять	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой

управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Регистрационный номер 467 УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «7» мая 2015г. № 282н	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач.
		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 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты
		УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.
		УК-4 Способен осуществлять деловую	УК 4.1 Выбирает стиль общения на государственном языке

		<p>коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.</p>
		<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК 5.1 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных.</p>
		<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в</p>	<p>УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты</p>

		течение всей жизни	собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.
		УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК 7.1 Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации полноценной социальной и профессиональной деятельности.
		УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК 8.1 Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятиях по предотвращению чрезвычайных ситуаций; разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения.
	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов)	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы

	гостиничного комплекса	сфере гостеприимства и общественного питания	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.
	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных 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
	В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2.

	комплекса		Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ОПК-4. Способен осуществлять исследование 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 организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.
	В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	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 определять способы их достижения.
	<p>В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	ОПК-6. Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.</p> <p>ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>
		ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p>

	<p>В/01.6</p> <p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>ПК УВ-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение.</p> <p>ПК УВ-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК УВ-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>
	<p>В/03.6</p> <p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>ПК УВ-2</p> <p>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК УВ-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК УВ-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб,</p>

			отделов) организаций сферы гостеприимства
	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК УВ-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в гостиничной деятельности	ПК УВ-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. ПК УВ-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ПК УВ-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья
		ПК УВ-4 Способен к выполнению проектов в гостиничной деятельности	ПК УВ-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности ПК УВ-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в

			организациях избранной сферы профессиональной деятельности
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК УВ-5 Способен обеспечить организацию процессов обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса и запросами потребителей	ПК УВ-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства ПК УВ -5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства ПК УВ-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.	
		ПК УВ-6 Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства	ПК УВ-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности. ПК УВ -6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы

			гостеприимства ПК УВ - 6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.
	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК УВ-7 Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	ПК УВ-7.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства. ПК УВ-7.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК УВ-7.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.
		ПК УВ-8 Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы	ПК УВ-8.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.

		гостеприимства	<p>ПК УВ-8.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК УВ-8.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства.</p> <p>ПК УВ-8.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия.</p>
		<p>ПК УВ-9</p> <p>Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства</p>	<p>ПК УВ-9.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК УВ-9.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК УВ-9.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства.</p>

3. ВИДЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИТОГОВЫХ АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ И ФОРМЫ ИХ ПРОВЕДЕНИЯ

Государственные итоговые аттестационные испытания выпускников программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная деятельность включают:

- подготовку к сдаче и сдачу государственного экзамена;
- подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты выпускной квалификационной работы (далее – ВКР).

3.1. Государственный экзамен.

Государственный экзамен бакалавра является квалификационным и предназначен для определения теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, установленных ФГОС ВО, в том числе умения использовать знания, полученные в процессе изучения различных дисциплин (обязательной части учебного плана и части, формируемой участниками образовательных отношений) для решения практических задач.

Государственный экзамен демонстрирует сформированность универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, носит комплексный характер и ориентирован на выявление целостной системы сформированности научных знаний и умений профессиональной деятельности.

Государственный экзамен проходит на заседании государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК). После того как выпускник берет экзаменационный билет, который включает в себя 2 (два) общетеоретических вопроса и одну практическую задачу (кейс), ему предоставляется время для подготовки. После подготовки выпускник в устной форме представляет членам ГЭК результат выполнения задания, в случае необходимости ему задают дополнительные вопросы либо просят пояснить отдельные фрагменты ответа. Форма экзаменационного билета для студентов представлена в приложении №1.

Каждым членом ГЭК на каждого выпускника заполняется форма оценки сформированности компетенций согласно вопросам в билете. На закрытом заседании членов ГЭК проводится определение общего уровня сформированности компетенций по сводной таблице и принимается решение об оценке за экзамен (Приложение №2).

Содержание экзаменационных материалов

Типовые теоретические вопросы

1. Индустрия гостеприимства: сущность, роль, место и факторы, влияющие на ее развитие (УК-1, ОПК-4)
2. Система классификации средств размещения: сущность, принципы, типология (международная практика) (УК 1, ОПК-3)
3. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ(УК 1, ОПК -6)
4. Служба управления номерным фондом: сущность, состав и функции (ОПК 2, ПК УВ-1)
5. Коммерческая служба: сущность, состав и функции (ОПК 2, ПК УВ-1)
6. Инженерно-техническая служба: сущность, состав и функции (ОПК 2, ПК УВ-1)
7. Сущность организации деятельности руководства гостиницы на основе тайм-менеджмента (УК-6, ПК УВ-1)
8. Виды организационных структур менеджмента гостиничного предприятия и условия их применения.(УК-1, ОПК-2)
9. Методы и инструменты мотивации персонала в гостиничном бизнесе. (ПК УВ-1, ПК УВ-2)
10. Особенности гостиничного предприятия, как объекта управления. Функции управления гостиничным предприятием. (УК-2, ОПК-2)
11. Понятие и основные элементы системы безопасности гостиницы. (УК-7, ОПК-7)
12. Особенности маркетинга услуг гостеприимства (ОПК-4).
13. Маркетинговые исследования на рынке гостиничных услуг (ПК УВ-6).
14. Каналы распределения товаров и услуг индустрии гостеприимства: понятие и назначение канала распределения (ОПК- 4)
15. Интернет в сфере гостеприимства: организация каналов сбыта и критерии выбора (ПК УВ-9)

16. Типы и виды рекламных сообщений, используемых в гостиничной индустрии (ОПК-4, ПК УВ-9)
17. Франчайзинг в системе гостиничного бизнеса (ОПК-4, ПК УВ-4)
18. Три уровня разработки гостиничной услуги; создание нового продукта на рынке гостиничных услуг (ОПК-4)
19. Самоменеджмент работника гостиницы как элемент профессиональной культуры (УК-6,УК-7)
20. Этические основы деятельности в гостеприимстве: профессиональная этика и профессиональная мораль (УК-5, УК-3)
21. Основные положения и предназначение ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования». (ОПК-3, ОПК-6)
22. Основные положения и предназначение ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу». (ОПК -3, ОПК-6)
23. Порядок и этапы проведения сертификации предприятий средств размещения в РФ. Обязательная и добровольная сертификация.(ОПК-3, ОПК-6)
24. Культура общения и речевой этикет работника контактной зоны гостиницы (УК-3,УК-4)
25. Понятие процесса обслуживания гостей, классы обслуживания гостей.(ОПК-3, ПК УВ-5)
26. Понятие контактной зоны в обслуживании гостей, типы контактной зоны. (ПК УВ-3, ПК УВ-5)
27. Концепция обслуживания клиентов гостиниц, типы концепций обслуживания.(ПК УВ -3, ПК УВ-5)
28. Рекреационные зоны РФ, их характеристика.(.)
29. Понятие «технология», «технологический процесс», «технологический цикл», их виды в гостиничном бизнесе.(ОПК-1, ПК УВ-3)
30. Специфика гостиничного продукта как услуги, классификация номеров. (ПК УВ-4, ПК УВ-5)
31. Технология уборки номерного фонда гостиницы. (ПК УВ-5)
32. Риски в гостиничном бизнесе и стратегии их минимизации. (ОПК-7)
33. Современные системы бронирования в индустрии гостеприимства. (ОПК-1, ПК УВ-9)
34. Современные информационные технологии в системе управления отелем. (УК-2, ОПК-1, ПК УВ-3)
35. Основные критерии (показатели) эффективности продаж в гостиничной деятельности и пути их повышения.(ОПК-4, ПК УВ-2)
36. Технологии продаж в гостиничной деятельности: каналы продаж и особенности их использования.(ОПК-4, ПК УВ-9)
37. Основные фонды гостиничного предприятия, показатели эффективности их использования.(ОПК-5, ПК УВ-7)
38. Оборотные фонды гостиничного предприятия, показатели эффективности их использования.(ОПК-5, УВ-7)
39. Доходы и финансовые результаты деятельности гостиничного предприятия: сущность, виды, критерии оценки эффективности. (ОПК-5,ПК УВ-7)
40. Издержки гостиничного предприятия: сущность, виды, специфика. Понятие себестоимости гостиничных услуг. (ОПК-5, ПК УВ-7)
41. Особенности ценообразования на гостиничные услуги. (ОПК-5, ПК УВ-8)
42. Виды нормативных документов и область их применения в проектировании и строительстве гостиничных предприятий. (ОПК-6, ПК УВ-4)
43. Планировочная организация жилого этажа и номера гостиницы, особенности проектирования внутреннего пространства жилого номера. (ОПК-6, ПК УВ-4)

44. Функциональная организация различных служб гостиницы, принципы функционального зонирования, организация взаимосвязи. (ОПК-6, ПК УВ-4)
45. Архитектурно - планировочные решения общественной части гостиниц и иных средств размещения: состав помещений, вертикальные и горизонтальные коммуникации, вестибюльная группа. (ОПК-6, ПК УВ-4)
46. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. (ОПК-6, ПК УВ-4)
47. Специфические черты предприятий питания различных средств размещения (мотелей, гостиничных комплексов, санаториев и др.). Принципы организации питания в гостиницах. (ОПК-6, ПК УВ-4)
48. Половозрастная структура населения: понятие и типы (УК-5, ПК УВ-5, ПК УВ-6).
49. Расовый и этнический состав населения мира (УК-5, ПК УВ-5, ПК УВ-6).
50. Религиозный состав населения мира и России (УК-5, ПК УВ-5, ПК УВ-6).

Типовые ситуационные задачи

1. Действия сотрудников отеля в случае порчи имущества при различных обстоятельствах (алгоритм действий всех сотрудников, по характеру служебных обязанностей причастных к данной ситуации, либо конкретных должностных лиц) (ОПК-6, ПК УВ-1) (2)
2. Действия сотрудников отеля в случае, если в отель обращаются юридические или физические лица с просьбой или запросом предоставить информацию о ком-либо из гостей. (ОПК-6, ОПК-7)
3. Действия сотрудников отеля в случае отсутствия у человека, представляющегося гостем, документов, удостоверяющих личность. (ОПК-2, ОПК-7, ПК УВ-1)
4. Действия сотрудников отеля в случае поступления от гостей жалоб на обслуживание/состояние номеров и т.д. (ПК УВ-1, ПК УВ-2, ОПК-3)(2)
5. Действия сотрудников отеля в случае пропажи (кражи) личных вещей гостей при различных обстоятельствах. (ОПК-6, ОПК-7, ПК УВ-1)
6. Действия сотрудников отеля в случае, если гость высказывает необычные просьбы, выполнение которых за пределами возможностей отеля. (ПК УВ-1, ПК УВ-5) (2)
7. Действия сотрудников отеля в случае невозможности в течение длительного времени попасть в номер, занятый гостем (например, чтобы провести текущую уборку) (ОПК-7, ПК УВ-1) (2)
8. Действия сотрудников отеля в случае, если на момент заезда гостей, забронировавших конкретный тип номера, свободных номеров данной категории не оказалось. (ПК УВ-1, ПК УВ-5) (2)
9. Действия сотрудников службы питания в случае, если в высокий сезон у ресторана в отеле собираются очереди, гости недовольны. (ПК УВ-2, ПК УВ-5)
10. Действия сотрудников службы питания в случае, если гость заказал в ресторане отеля блюдо, которое по различным причинам в данный момент приготовить нет возможности. (ПК УВ-5)

Типовые задачи

1. Оценить экономическую целесообразность решения о внедрении новой услуги/увеличении доли рынка на основе данных об объемах реализации и затратах до и после внедрения услуги/увеличения доли рынка (ОПК-5, ПК УВ-7)
2. На основе данных о размере основных средств на начало года и динамики их движения в течение рассматриваемого периода рассчитать: среднегодовую стоимость основных фондов; фондоотдачу и фондоемкость продукции, фондовооруженность работающих. (ОПК-5) (2)
3. На основе данных статистики продаж рассчитать ключевые гостиничные показатели за рассматриваемый период: загрузку, средний отпускной тариф, доходность

номера, доход на гостя, среднее количество гостей в номере, средний размер скидки от тарифа по категориям номеров, прибыль на номер. Оценить эффективность деятельности отеля на основе имеющихся данных о средних значениях показателей по рынку гостиничных услуг (комсет) (ПК УВ-6, ПК УВ-7) (3)

4. Рассчитать чистую прибыль гостиничного предприятия на основе данных доходов и расходах в рассматриваемом периоде и ставки налога на прибыль. (ПК УВ-7)

5. Рассчитать порог рентабельности гостиничного предприятия в денежном и натуральном выражении на основе данных об объемах реализации услуг и величине издержек. (ОПК-5)

6. Рассчитать дисконтированный срок окупаемости инвестиционного проекта гостиницы на основе данных о величине первоначальных затрат на инвестиции, денежных потоках за период реализации проекта и размере ставки дисконтирования. (ОПК -5, ПК УВ-4)

7. Рассчитать показатели эффективности инвестиционных затрат (чистый дисконтированный доход, индекс рентабельности и доходности инвестиций) на основе данных о величине первоначальных затрат на инвестиции, денежных потоках за период реализации проекта и размере ставки дисконтирования. (ОПК -5, ПК УВ-4)

3.2. Выпускная квалификационная работа

Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) предназначена для определения исследовательских умений выпускника, глубины его знаний в избранной научной области, относящейся к профилю подготовки, навыков экспериментально-методической работы, освоенных компетенций.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) – это работа, в которой на основании авторских разработок, обобщения теории и практики, решаются актуальные для объекта исследования профессиональные задачи. В ВКР выпускник должен отразить знание сферы специфики сферы гостеприимства, продемонстрировать уровень профессиональной подготовки, владения профессиональными технологиями, освоенность компетенций, умение разрабатывать новые подходы к решению проблем данных видов деятельности.

Целью выполнения выпускной квалификационной работы является развитие навыков в части идентификации и анализа экономических, организационных и технологических проблем, имеющих стратегическую и практическую важность для организации сферы гостеприимства. Студенты должны продемонстрировать свои аналитические способности, умение выявить и сформулировать проблему, определить и оценить имеющиеся альтернативные варианты ее решения, сделать обоснованный выбор из имеющихся альтернатив, предложить рекомендации и сформулировать выводы, заключения, и обобщения.

В соответствии с поставленной целью студент, в процессе выполнения выпускной квалификационной работы, должен решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, ее практическую значимость для объекта исследования;
- сформулировать проблему, определив ее границы, масштабы, глубину, срочность и т.п.
- на основе изучения нормативно-правовой документации, статистических материалов, справочной и научной литературы по избранной теме, опыта зарубежных и отечественных организаций проанализировать и систематизировать теоретические аспекты сформулированной проблемы;
- собрать необходимый фактический материал для проведения конкретного анализа;
- провести анализ собранных данных, используя соответствующие методы обработки и анализа информации и сделать выводы;
- на основе проведенного анализа разработать рекомендации по повышению эффективности деятельности организации;
- довести данные рекомендации до руководства объекта исследования.

Основные этапы подготовки выпускной квалификационной работы

Выполнение выпускной квалификационной работы складывается из следующих основных этапов:

- выбор студентом темы выпускной квалификационной работы;
- согласование с руководителем ВКР темы ВКР и утверждение ее заведующим кафедрой;
- подбор и изучение литературных источников;
- составление плана работы, определение сроков выполнения ее отдельных разделов и их утверждение руководителем ВКР;
- подбор практических материалов, их анализ и обобщение;
- обработка данных, выполнение расчетов и разработка конкретных рекомендаций и предложений по решению выявленных проблем;
- представление отдельных разделов руководителю ВКР для проверки в соответствии с установленными сроками;
- доработка разделов, подготовка дополнительных материалов с учетом замечаний руководителя ВКР;
- прохождение предварительной защиты на кафедре, согласно утвержденного графика;
- завершение и техническое оформление выпускной квалификационной работы, представление ее в окончательном варианте руководителю ВКР;
- подготовка отзыва руководителем ВКР;
- подготовка рецензии от руководства объекта исследования или практика в соответствующей сфере;
- подготовка студентом выступления, иллюстративного материала (таблиц, графиков и др.) к защите выпускной квалификационной работы;
- представление выпускной квалификационной работы на кафедре с последующей передачей ее в ГЭК;
- публичная защита выпускной квалификационной работы перед ГЭК.

Подготовка выпускной квалификационной работы является формой самостоятельной работы студента при систематическом консультировании руководителем ВКР.

При выполнении работы важно соблюдать сроки подготовки ее. Рекомендуется спланировать представление подготовленной работы руководителю ВКР за **4 недели** до защиты. В этом случае у студента остается время для доработки и окончательного оформления материала с учетом замечаний руководителя.

Выпускная квалификационная работа в окончательном варианте должна быть представлена руководителю ВКР для написания отзыва не позднее, чем за **15 дней** до защиты и представлена на кафедру для направления ее на внешнее рецензирование (по желанию). Оформленная работа с отзывом руководителя и внешней рецензией (по желанию) должна быть сдана на кафедру за **5 дней** до начала работы ГЭК. В противном случае студент не допускается к защите в установленные сроки.

Общие требования к содержанию выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа должна соответствовать предъявляемым требованиям, как по оформлению, так и по содержанию. Автор работы должен показать, какую актуальную проблему для отрасли или организации он решил, какими практическими инструментами воспользовался, из числа тех навыков, которые были получены в процессе обучения. В основе работы должны лежать выявление и анализ существующих проблем, и обоснование предлагаемых решений. При этом следует придерживаться принципа «практической реализуемости» результатов работы. Автору необходимо показать в работе, насколько актуальными являются для отрасли или для организации выводы, полученные в работе, насколько они помогут решить поставленную проблему.

Основная часть работы должна состоять из 3 разделов.

В работе обязательно должна быть обоснована актуальность выявленной проблемы; подробно описано текущее состояние решаемой проблемы. Это может быть описание текущей стадии проекта, анализ ситуации в организации, общая характеристика бизнеса, в котором занят автор. Основное внимание необходимо уделить обоснованию практической значимости анализируемой проблемы для развития бизнеса.

В работе могут быть представлены альтернативные пути решения проблемы, проведено сравнение их эффективности и целесообразности. Анализ и сравнение возможных вариантов следует проводить с использованием методик и инструментария, освоенного в процессе обучения по специальности. Сделанные выводы должны основываться на объективных количественных и качественных показателях, таких, как экономическая и/или социальная эффективность, степень риска, сроки завершения и т.п. На основании выполненного анализа должен быть осуществлен обоснованный выбор конкретного варианта решения поставленной проблемы.

В зависимости от выбранной темы, содержание разделов может различаться по объему и глубине проработки.

Рекомендации по структуре и содержанию составных частей выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа – самостоятельная творческая работа студента. Независимо от избранной темы рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры работы:

Введение.

Глава 1. Формулировка проблемы, лежащей в основе избранной темы работы, изучение ее теоретических и методических аспектов.

Глава 2. Изучение исследуемой проблемы в организациях индустрии гостеприимства, подтверждение ее актуальности.

Глава 3. Разработка и обоснование рекомендаций и мероприятий по решению выявленных проблем в организациях индустрии гостеприимства, оценка социальной и (или) экономической эффективности, разработка регламента внедрения предложенных рекомендаций и мероприятий, их нормативно-правовое обеспечение.

Заключение.

Список использованных источников и литературы.

Приложения.

В *приложении 3* представлен образец структуры ВКР.

Введение.

Во введении целесообразно отразить степень изученности проблемы, исследовательскую или практическую значимость темы, характеристики объекта и предмета исследования, затем сформулировать проблему, определив ее границы, масштабы, глубину, срочность и т.п., исходя из чего сформулировать цель и задачи ВКР. Объем этой части составляет примерно 5% общего объема ВКР.

Глава 1.

Если работа носит исследовательский характер, можно сделать небольшой исторический экскурс, оценить степень изученности исследуемой проблемы; рассмотреть дискуссионные вопросы методики и методологии исследования, характерные для данной области управленческой или экономической науки, высказать свою точку зрения.

В главе целесообразно привести обзор литературы по теме работы, рассмотреть теоретическую сторону сформулированной проблемы, обосновать методику анализа проблемы в конкретной организации.

В зависимости от специфики структуры работы, количества параграфов, в ней может быть дан критический анализ сложившейся практики хозяйствования, раскрыты особенности

зарубежного опыта в решении тех или иных проблем. Объем этой части составляет примерно 30% общего объема ВКР.

Глава 2.

Содержание второй главы представляет собой исследование прикладных аспектов проблемы: общий и управленческий анализ исследуемого хозяйствующего субъекта на основе конкретных данных организации. Вторая глава начинается с характеристики хозяйствующего субъекта по следующим позициям: история создания, структура управления, сфера и масштаб деятельности, организационно-правовая форма, конкурентная среда. Далее необходимо приступить к изучению конкретных показателей и сделать вывод о состоянии организации. При этом в тексте второй главы необходимо произвести анализ по методикам, описанным в теоретической части исследования (первой главе).

Материалы этой главы базируются на всестороннем и глубоком изучении статистического и фактического материала, собранного в процессе преддипломной практики.

Материалы для исследования должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы, опираясь на них, можно было проанализировать положение дел в организации или отрасли, вскрыть резервы и наметить пути их использования, а также устранения вскрытых недостатков.

Изучение состояния дел в организации предполагает обработку собранных фактических данных за последние 3 года конкретной организации или отрасли.

Изучение и обработку информации необходимо проводить на основе современных методов и информационных технологий.

Анализ изучаемой проблемы в организации должен завершаться подтверждением ее актуальности для данной организации, на чем и будут базироваться выводы и рекомендации третьей главы работы.

Рекомендуется аналитическую часть выполнить в следующей последовательности и с использованием рекомендуемых показателей:

- общая характеристика деятельности объекта исследования или характеристика развития анализируемой отрасли;
- описание системы управления и организационной структуры управления организации или отрасли;
- анализ нормативно-правового обеспечения деятельности конкретной организации или организаций исследуемой отрасли;
- динамика темпа роста отрасли в целом, отрасли в регионе;
- динамика выручки за анализируемый период (для организации);
- динамика прибыли/ убытка за анализируемый период (для организации);
- динамика численности работающих в отрасли или организации;
- динамика дебиторской и кредиторской задолженности конкретной организации;
- доля рынка конкретной организации;
- портрет целевого потребителя;
- оценка эффективности используемых технологий;
- SWOT – анализ деятельности конкретной организации или отрасли;
- оценка конкурентной среды.

В зависимости от специфики темы ВКР количество исследуемых показателей может быть расширено по согласованию с руководителем ВКР и заведующим кафедрой.

Объем этой части составляет примерно 30% общего объема ВКР.

Глава 3.

В этой главе, опираясь на выводы по результатам проведенного исследования, следует обосновать рекомендации и мероприятия по решению проблемы в организациях гостиничного хозяйства и разработать программу их внедрения.

В частности, определяются пути использования вскрытых резервов, устранения недостатков, обосновываются решения, обеспечивающие реализацию цели и задач исследования.

Разработка рекомендаций предполагает, что на основании проведенного исследования, позволившего выявить недостатки и возможности, выбрано решение проблемы, включая описание альтернативных решений и оснований для выбора предлагаемого решения. То есть студент должен привести достаточно полные и аргументированные предложения.

Вне зависимости от того, в какой области выполняется выпускная квалификационная работа, автору работы следует выделить конкретные факторы, на изменение которых нацелена работа.

В завершение третьей главы рекомендуется описать регламент реализации предложенных мероприятий с определением контрольных точек и ответственных лиц, используемых средств и методов внедрения. Рекомендуется также приложить проект внутренних документов, закрепляющих реализацию предложенных мероприятий, а также, если это возможно, предложить альтернативные решения на случай, если первоначальный план будет невозможно реализовать. Объем этой части составляет примерно 25-30% общего объема ВКР.

Заключение.

В заключении следует сформулировать основные выводы и рекомендации, вытекающие из результатов проведенного исследования. Объем заключения должен составлять 5-10% от общего объема выпускной квалификационной работы.

Требования, предъявляемые к оформлению выпускной квалификационной работы

Объем текста выпускной квалификационной работы должен составлять 60—80 страниц машинописного текста с полуторным интервалом, напечатанного на листах формата А4 с одной стороны. Шрифт – Times New Roman. Размер шрифта – 14. Размер полей: слева — 30 мм, справа — 10 мм, сверху — 20 мм., снизу — 25 мм. Текст необходимо выравнивать по ширине. Приложения в объем работы не входят и страницы не нумеруются.

Страницы учитываются, начиная с титульного листа. Нумеруются страницы, начиная с оглавления. Цифру, обозначающую порядковый номер страницы, ставят в середине верхнего поля страницы, размер шрифта – 12.

Необходимо придерживаться определенной композиционной структуры работы, основными элементами которой в порядке их расположения являются следующие:

- 1) титульный лист;
- 2) задание
- 3) содержание;
- 4) введение;
- 5) основная часть в соответствии с утвержденным заданием;
- 6) заключение;
- 7) список использованных источников и литературы;
- 8) приложения.

Титульный лист

Титульный лист является первой страницей работы и выполняется по форме, представленной в Приложении 4.

Заглавие выпускной квалификационной работы приводится без слова «тема» и в кавычки не заключается.

Титульный лист должен быть подписан студентом, руководителем ВКР выпускной квалификационной работы, заведующим кафедрой. Если какая-то подпись отсутствует, то работа к защите **не допускается**.

Титульный лист учитывается при нумерации страниц, однако номер на титульном листе **не ставится**.

Содержание

В содержании приводятся заголовки структурных частей работы, начиная с введения, и указываются страницы, с которых они начинаются. **Заголовки оглавления должны точно**

повторять заголовки в тексте. Сокращать или давать их в другой формулировке, последовательности или соподчиненности по сравнению с заголовками в тексте нельзя. Все заголовки начинают с заглавной буквы без точки в конце.

Содержание выпускной квалификационной работы выполняется по установленному образцу и имеет номер страницы 2 (см. Приложение 3).

Основная часть выпускной квалификационной работы состоит из разделов, подразделов, пунктов и подпунктов (при необходимости). Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей выпускной квалификационной работы, обозначенные арабскими цифрами без точки в конце. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Заголовки разделов и подразделов следует записывать с абзаца с прописной буквы без точки в конце, жирным шрифтом, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Между заголовком и текстом должна быть одна пустая строка. Каждую главу ВКР рекомендуется начинать с новой страницы.

Нумерация пунктов должна быть в пределах подраздела, и номер пункта должен состоять из номеров раздела, подраздела и пункта, разделенных точками. Название главы и параграфа выделяются жирным шрифтом, выравнивание по ширине. Между названием параграфа и текстом параграфа один пробел.

Например:

1. Теоретические основы развития услуг в сфере гостеприимства

1.1. Принципы организации услуг в сфере гостеприимства

Сфера гостеприимства как специфическая отрасль включает в себя предприятия различных форм собственности, объединенные по

В тексте выпускной квалификационной работы могут быть перечисления. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис или, при необходимости ссылки на одно из перечислений, строчную букву, после которой ставится скобка (без точки). Если необходима дальнейшая детализация перечислений, используют арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Каждый пункт, подпункт и перечисление следует записывать с абзацного отступа.

Формулы, содержащиеся в выпускной квалификационной работе, располагают на отдельных строках, нумеруют сквозной нумерацией арабскими цифрами в данном параграфе, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Единичную формулу обозначают (1.1.1). Непосредственно под формулой приводится расшифровка символов и числовых коэффициентов, если они не были пояснены ранее в тексте. Первая строка расшифровки начинается словом "где" без двоеточия после него. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Например:

Оценку удовлетворенности проведем по методике, предлагаемой Желновой К.В, по следующей формуле (2.2.1) [8, с. 156]:

$$K_y = \frac{\sum_{\phi=1}^n (V_{\phi} * B_{\phi})}{\sum_{\phi=1}^n B_{\phi}}, \quad 2.2.1$$

где K_y - коэффициент удовлетворенности, баллов;
 U_{ϕ} - среднее значение удовлетворенности по фактору, баллов;
 V_{ϕ} - среднее значение важности фактора для обеспечения

В тексте выпускной квалификационной работы **не допускается**:

- сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки;

- употреблять знаки (<, >, ≠, №, %) без цифр.

Числовые значения величин с обозначением единиц физических величин и величин счета следует писать цифрами, а число без обозначений единиц физических величин и единиц счета от единицы до девяти — словами,

например:

783 тыс.руб. или семь филиалов.

Если в тексте выпускной квалификационной работы приводится ряд числовых значений, выраженных в одной и той же единице физической величины, то ее указывают только после последнего числового значения,

например:

1; 1,5; 2 г.

В тексте выпускной квалификационной работы перед обозначением параметра дают его пояснение. Например: *текущая стоимость (С)*.

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц, а ссылка на таблицу по тексту оформляется следующим образом: (см. табл. 1.2.1). Ссылки на таблицы и рисунки в тексте **обязательны**.

Таблица должна иметь название, которое следует выполнять строчными буквами (кроме первой прописной) и помещать над таблицей по центру. Заголовки граф и строк таблицы начинают с прописных букв. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Заголовки граф могут быть записаны параллельно или перпендикулярно (при необходимости) строкам таблицы. Высота строк в таблице должна быть не менее 8 мм. Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами в соответствии с параграфом, в котором находится таблица.

Между названием таблицы и самой таблицей пробел не ставится.

Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, ее делят на части, помещая одну часть под другой. Слово «Таблица...» указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова "Продолжение таблицы..." с указанием номера таблицы также справа над ней. Название при этом помещают только над первой ее частью.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице физической величины, то ее обозначение необходимо помещать над таблицей справа, а при делении таблицы на части — над каждой ее частью.

Пример оформления таблиц:

Таблица 1.2.1

Соотношения темпов изменений выручки от реализации и себестоимости гостиницы

«Комфорт», тыс. руб.

Показатель	2017	2018	2019	темп изменений, %	
Выручка от реализации услуг	17 982	18 421	19 267	102,44	104,59
Себестоимость услуг	11 050	11 933	12 631	107,99	105,85

Или

Таблица 2.1.2

Основные экономические показатели деятельности гостиницы «Комфорт»

Показатель	2017г.	2018г.	2019г.	Относит. Изменение	
				2018/2017 %	2019/2018 %
Выручка, тыс. руб.	17 982	18 421	19 267	102,44	104,59
Расходы тыс. руб.	11 050	11 933	12 631	107,99	105,85

Продолжение таблицы 2.1.2

Прибыль, тыс. руб.	6 932	6 488	6 636	93,59	102,28
Рентабельность, %	38,55	35,22	34,44	91,36	97,79
Общ. чис-ть персонала, чел.	13	14	14	107,69	100,00
Выручка на 1 сотрудника, тыс. руб.	1 383	1 316	1 376	95,12	104,59
Затраты на 1 сотрудника, тыс. руб.	850	852	902	100,28	105,85
Прибыль на 1 сотрудника, тыс. руб.	533	463	474	86,91	102,28

Между текстом и словом таблица пробел также не ставится.

Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается. При необходимости порядковые номера показателей указывают в боковике таблицы перед их наименованием.

Повторяющийся в графе таблицы текст, состоящий из одиночных слов, чередующихся с цифрами, допускается заменять кавычками. Если повторяющийся текст состоит из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических символов не допускается.

Не допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа. Подобные таблицы выносятся в приложения. Также все **таблицы и рисунки занимающие более ½ страницы переносятся в приложения.**

К тексту и таблицам могут даваться примечания. Примечания следует выполнять с абзаца с прописной буквы. Если примечание одно, его не нумеруют и после слова «Примечание» ставится тире и текст примечания следует начинать тоже с прописной буквы. Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами, без точки после них. После таблицы, перед текстом необходимо добавить один пробел.

Иллюстрации, схемы и графики могут быть расположены, как по тексту выпускной квалификационной работы, так и в приложении. Их следует нумеровать арабскими цифрами в соответствии с номером параграфа. На-рисунок также необходима ссылка по тексту работы.

например:

На рисунке 1.2.1 представлена структура..... или структура ООО «PPP» является линейно-функциональной (см. рис. 1.2.1).

Слово рисунок, его номер и название пишутся после самого рисунка, слово «рисунок» пишется полностью.

например:

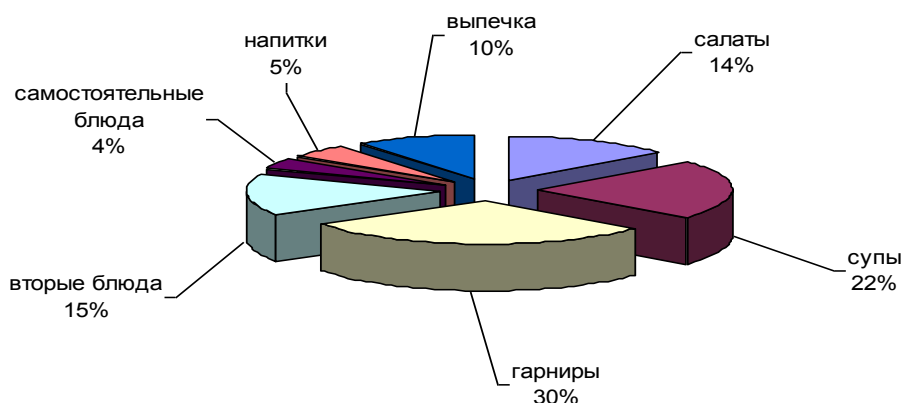


Рисунок 2.2.2. Доля прибыли по основным позициям ресторана в 2019 г.

Между текстом и рисунком, а также между названием рисунка и последующим текстом работы необходимо поставить один пробел.

Приложения должны иметь заголовок, который записывают справа с прописной буквы отдельной строкой.

Основными положениями, которыми необходимо руководствоваться при компоновке приложений, являются следующие:

- основной документ должен сохранять свою логичность и целостность и без приложений;

- не допускается помещать в приложения важные материалы, составляющие смысловое наполнение основной части работы. Если материал является существенным для помещения в основных разделах работы, но при этом громоздким и объемным, следует разместить в основной части работы структурное содержание материалов – укрупненную таблицу, рисунок без детализации и т.п., а в приложении – соответственно, полный вариант материала;

- приложения помещаются в конце работы после библиографии.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в выпускной квалификационной работе более одного приложения они нумеруются арабскими цифрами без знака «№», например: Приложение 1.

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста.

Даже если в выпускной квалификационной работе одно приложение, оно обозначается «Приложение 1». Образец приложения представлен в *Приложении 4*.

В тексте выпускной квалификационной работы на все приложения должны быть даны ссылки, с вязь основного текста с приложением осуществляется через ссылки в выпускной квалификационной работе, которые заключаются в скобки.

например:

«... в приложении 2 приведена сравнительная характеристика....».

или

«В работе был проведен сравнительный анализ определений услуга (см. Приложение 5)»

В оглавлении работы приложения отражаются в виде самостоятельной рубрики без указания полного названия каждого приложения (см. Приложение 3).

При большом объеме или формате приложений допускается оформлять их в виде самостоятельного тома, на титульном листе которого дают заголовок «Приложения» и затем повторяют все элементы титульного листа ВКР.

Для пояснения отдельных данных, приведенных в выпускной квалификационной работе, их следует обозначать надстрочными знаками сноски (ссылки).

Подстрочные сноски печатают с абзацного отступа и от основного текста отделяют сплошной чертой.

В качестве знака сноски рекомендуется применять арабские цифры. Если примечание относится к отдельному слову, то знак сноски должен стоять непосредственно у этого слова, если же оно относится к предложению (или группе предложений), то в конце предложения.

Сноски нумеруют в последовательном порядке в пределах каждой страницы. На каждой следующей странице нумерацию сносок начинают сначала.

например:

Таблица 2.3.3

Структура и состав себестоимости продукции услуги «Мобильный обед»
в 2019 году¹

Наименование статьи затрат	В тыс. руб.	Уд. вес, %
Сырье и материалы, %	14 268	57,36%
Приобретенные комплектующие изделия, полуфабрикаты, %	425	1,71%
Работы и услуги производственного характера, выполненные сторонними организациями,	353	1,42%
Топливо, энергия	189	0,76%
Затраты на оплату труда,	4 281	17,21%
Отчисления на социальные нужды, %	1 455	5,85%
Амортизация основных средств, %	2 333	9,38%
Налоги, включаемые в себестоимость продукции,	713	2,87%
Прочие затраты	856	3,44%
Итого	24 874	100%

¹Сформировано на основании внутренней отчетности ООО «Комфорт»

В тексте выпускной квалификационной работы иногда приходится ссылаться на факты, установленные другими авторами или включать в текст заимствованный у них материал для

подтверждения собственных выводов или для критического разбора того или иного высказывания. В этом случае цитаты обязательно заключаются в кавычки и сопровождаются ссылками с указанием источников, с указанием страницы, откуда взята цитата.

например:

Можно констатировать, что «современное техническое развитие мира таково, что для решения сложных вопросов требуется привлечение целых коллективов специалистов, причем разных направлений» [2, с. 73].

Первая цифра соответствует номеру источника в списке литературы, вторая цифра соответствует номеру страницы с которой взята цитата.

Заключение

Завершается работа заключительной частью, которая называется «Заключение». Эта часть представляет собой наиболее важные, четкие и продуманные выводы, к которым приходит автор, основываясь на проведенном исследовании и анализе рассмотренных примеров.

Заключение может включать в себя практические предложения и рекомендации.

Список использованных источников и литературы

После заключения должен быть помещен список использованных источников и литературы (библиографический список (список литературы)).

Каждый включенный в такой список литературный источник должен иметь отражение в тексте работы. Не следует включать в библиографический список те работы, на которые нет прямых ссылок в тексте. Не рекомендуется включать в этот список энциклопедии, справочники, научно-популярные книги, газеты. Если есть необходимость в использовании таких изданий, то следует привести их в подстрочных ссылках в тексте ВКР.

Список использованной литературы оформляется алфавитным способом группировки, который предполагает размещение литературных источников по алфавиту фамилий авторов и заглавий (если автор не указан). При этом работы, опубликованные на иностранном языке, обычно размещают после перечня всех источников на языке выпускной квалификационной работы. Список источников должен быть пронумерован.

Источники располагают в следующем порядке:

1. Нормативно-правовые документы.
2. Монографии.
3. Учебники и учебные пособия.
4. Журнальные статьи и материалы конференций.
5. Материалы из интернет-источников.
6. Зарубежная литература.

Необходимо соблюдать следующие основные правила составления библиографического списка:

- Нормативно-правовые акты размещаются в списке литературы по юридической силе:

- международные законодательные акты – по хронологии;
- Конституция РФ;
- кодексы – по алфавиту;
- законы РФ – по хронологии;
- указы Президента РФ – по хронологии;
- акты Правительства РФ – по хронологии;
- акты министерств и ведомств в последовательности – приказы, постановления, положения, инструкции министерства – по алфавиту, акты – по хронологии.
- Законы субъектов РФ;
- Решения иных государственных органов и органов местного самоуправления.

например:

1. Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ) // «Собрание законодательства РФ», 14.04.2014, N 15, ст. 1691.

2. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948) // «Российская газета», 10.12.1998.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 01.07.2014) // «Собрание законодательства РФ», 13.01.1997, № 2, ст. 198.

4. Приказ МВД России N 776, Минобороны России N 703, ФСБ России N 509, ФСО России N 507, ФТС России N 1820, СВР России N 42, ФСИН России N 535, ФСКН России N 398, СК России N 68 от 27.09.2013 "Об утверждении Инструкции о порядке представления результатов оперативно-розыскной деятельности органу дознания, следователю или в суд" (Зарегистрировано в Минюсте России 05.12.2013 N 30544) // "Российская газета", N 282, 13.12.2013.

- Для книг написанных одним автором в начале указываются фамилия и инициалы автора. При этом после фамилии ставится запятая и уже после неё указываются инициалы отделённые точками. Затем следует полное название книги, после которого ставится «слеш» (косая черта “ / “) и далее повторяется ФИО автора, но сначала указываются инициалы, а затем фамилия. После фамилии ставится точка, а за ней – тире. После тире указывается: город, двоеточие, название издательства, запятая, год издания, точка. После точки пишем тире, за ним указываем количество страниц в данной книге, букву «с» и точка.

например:

Жабина С.Г. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании / С.Г. Жабина. - М.: Академия, 2016. - 336 с.

Если книга написана авторским коллективом из 2-3 человек, то в начале библиографического описания указываются фамилия и инициалы одного (первого) автора. После фамилии ставится точка. Далее следует полное название книги. Затем ставится «слеш» и идёт повторение данных авторов, но сначала указываются инициалы, а потом фамилия. После последней фамилии ставится точка, а за ней – тире. После тире указывается: город, двоеточие, название издательства, запятая, год издания, точка. После точки пишем тире, за ним указываем количество страниц в данной книге, букву «с» и точка.

например:

Волков М.В. Современная экономика/ М.В. Волков, А.В. Сидоров. - СПб.: Питер, 2016.- 155 с.

- Для книг, у которых 4 и более авторов действует особый порядок оформления. В целом он аналогичен тому, что применяется в книгах с 2 и 3 авторами, но с одним исключением: При повтором перечислении авторов после наименования книги и «слеша» указываются не все авторы, а опять лишь первый. При этом его ФИО дополняется заключённой в квадратные скобки припиской [и др.].

например:

Коробкин М.В. Современная экономика/ М.В. Коробкин [и др.] - СПб.: Питер, 2014.- 325 с.

- Если в списке литературы указываются учебные пособия, учебники, учебно-методические комплексы и прочие виды специальной литературы, необходимо дополнить общие правила оформления элементом обозначения типа издания. Для этого в указанные выше правила оформления книг, сразу после наименования издания ставится двоеточие и пишется тип издания.

например:

Волков М.В. Современная экономика [Текст]: учебное пособие / М.В. Волков. - СПб.: Питер, 2014.- 225 с.

- Для оформления учебного пособия под редакцией одного автора, объединившего труды нескольких авторов, нужно сначала написать наименование издания, далее двоеточие и тип издания (учебник / учеб. пособие), далее «слеш» и фраза «под ред.». После этого указываются сначала инициалы, а затем фамилия редактора. Далее следует стандартный порядок оформления, приведённый выше.

например:

Фармацевтическая химия: учеб. пособие для студ. вузов / Под ред. И.Н. Сovenko. -М.: Риор, 2014. - 323 с.

- Для многотомных книг необходимо указывать номер тома, который был использован в работе. Для этого сразу после названия издания делается приписка «Т.1.», где 1 – это номер тома.

например:

Боков А.Н. Экономика. Т.2. Микроэкономика [Текст] / А.Н. Боков. - М.: Норма, 2015. - 532 с.

- Для описания статей из периодических изданий действует следующий порядок указания элементов описания библиографического источника: фамилия и инициалы автора; название статьи; «слеш» и снова ФИО автора, но сначала инициалы, а потом фамилия; затем две косые черты; название периодического издания или сборника, в котором размещена статья (кавычки не используются); тире, год издания; после чего следуют точка, номер (иногда в скобках может быть указан месяц издания); точка, тире; затем номера первой и последней страниц статьи.

например:

Боков В.К. Причины кризиса экономической модели США / В.К. Боков // РБК. -2014. - №4 (11). - С. 32-36.

- Для описания материалов, размещённых в сети Интернет необходимо указывать название публикации, отражать, что это электронный ресурс, указывать в режиме доступа полный адрес, а также отображать дату обращения.

например:

Рекомендации по оформлению списка литературы [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://referatwork.ru>, свободный. (Дата обращения: 16.08.2015 г.).

- Издания на иностранных языках размещаются в конце списка после русскоязычных источников в порядке латинского алфавита.

Список литературы должен содержать не менее 50 источников.

В ходе защиты ВКР оценивается сформированность компетенций (Приложение №3).

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.

4.1. Показатели и критерии оценивания компетенций, критерии выставления оценок (соответствия подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Этапы оценки сформированности компетенций:	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	Уровни сформированности компетенции	
1 этап	УК- 1,2,3,4,5,6 ,7,8 ОПК- 1,2,3,4,5,6 ,7	Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам (Вопрос №1)	не аттестован низкий средний высокий	10 и менее 11-20 21-30 31-40
	ПК УВ- 1,2,3,4,5,6 ,7,8,9	Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам (Вопрос №2)	не аттестован низкий средний высокий	10 и менее 11-20 21-30 31-40
макс:				60
2 этап	ПК УВ- 1,2,3,4,5,6 ,7,8,9	Решение задач и практических ситуаций (Вопрос №3)	не аттестован низкий средний высокий	5 и менее 6-10 11-15 16-20
макс:				40
ВСЕГО макс:				100

Формы, уровни и критерии оценивания

Форма оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устные ответы на вопросы по	Не аттестован (Не	Выпускник показывает слабые знания лекционного и практического материала, учебной

экзаменационным билетам	удовлетворительно)	литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение содержания вопросов. Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные членами комиссии вопросы или затрудняется с ответом.
	Низкий (Удовлетворительно)	Выпускник показывает недостаточные знания лекционного и практического материала, при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает ошибки. В ответе не всегда присутствует логика, приводятся недостаточно веские доказательства. На поставленные комиссией вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
	Средний (Хорошо)	Выпускник показывает достаточный уровень компетентности, знание лекционного материала, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Ответ построен логично, привлекается информативный и иллюстративный материал, но при ответе выпускник допускает некоторые ошибки в теоретической части. Уверенно, профессионально, грамотно, ясно, четко излагает содержание вопроса. Выпускник знает материал, но при ответе допускает несущественные погрешности. Вопросы, задаваемые членами экзаменационной комиссии, не вызывают существенных затруднений.
	Высокий (Отлично)	Выпускник показывает высокий уровень компетентности, знание материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их. Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплинам, включенным в государственный экзамен, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. На вопросы членов комиссии отвечает уверенно, по существу.
Решение задач и практических	Не аттестован (Не	Студент неполно изложил задание; при изложении были допущены существенные ошибки;

ситуаций	удовлетворительно)	результаты выполнения работы не удовлетворяют требованиям, установленным к данному виду работы.
	Низкий (Удовлетворительно)	Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении была допущена 1 существенная ошибка; знает и понимает основные положения данного задания, но допускает неточности в формулировке понятий; излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы членов комиссии; материал оформлен неаккуратно или не в соответствии с требованиями.
	Средний (Хорошо)	Студент неполно, но правильно изложил задание; при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы комиссии, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала; материал оформлен недостаточно аккуратно и в соответствии с требованиями.
	Высокий (Отлично)	Студент обстоятельно, с достаточной полнотой излагает соответствующую тему; дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала. Материал оформлен аккуратно в соответствии с требованиями.

Критерии итогового оценивания сформированности компетенций на этапе сдачи государственного экзамена

Формы оценивания	Уровни оценивания	Критерии оценивания
Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам. Решение задач и практических ситуаций	– не аттестован	50% и менее
	– низкий	51% – 65 %
	– средний	66 % – 84%
	– высокий	85% – 100%

При проведении государственной итоговой аттестации **на государственном экзамене** для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированной компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий

66 – 84	Хорошо	Средний
85 – 100	Отлично	Высокий

5.1. Показатели и критерии оценивания компетенций, критерии выставления оценок (соответствия подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

Содержание	Требования к выполнению	Формируемые для контрольных точек и оцениваемые компетенции	Критерии оценки по содержанию и качеству	Баллы
Введение	Четкое и краткое обоснование выбора темы, определение актуальности, предмета и объекта исследования, формулировка целей и задач, описание используемых при выполнении работы методов эмпирического исследования и обработки данных	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7	Тема, ее актуальность убедительно обоснованы и связаны с заявленной областью исследования; предмет и объект, цель и задачи исследования определены четко и однозначно; выбранные методы эмпирического исследования и обработки данных оригинальны и соответствуют специфике исследования.	До 15
			Тема, ее актуальность обоснованы в общем; предмет и объект, цель и задачи исследования в целом определены; выбраны методы эмпирического исследования и обработки данных соответствуют специфике исследования.	До 8
			Тема, ее актуальность, предмет и объект, цель и задачи исследования определены неубедительно, общими, декларативными утверждениями, методы исследования носят общий характер	До 6

			Актуальность темы не обоснована, расплывчата/отсутствует, предмет и объект не отражают тематику ВКР, методы исследования носят общий характер	До 4
Глава 1	Социально-экономическая сущность исследуемой проблемы, теоретические основы и подходы к решению, их оценка, собственная позиция автора, обоснованный выбор методологии и методики проведения качественного и количественного анализа предмета и объекта исследования в конкретных условиях	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7 ПК УВ-1,2,3,4,5,6,7,8, 9	Проведен анализ различных подходов к изучению исследуемого вопроса, показаны слабоизученные аспекты подлежащие разработке, показана собственная позиция автора, адекватно определена методология и методика проведения качественного и объекта и предмета, причины их возникновения и пути возможного устранения сформулированы в общем.	До 15
			Проведен анализ различных подходов к изучению исследуемого вопроса, но не выявлены слабоизученные аспекты подлежащие разработке, просматривается определенная позиция автора по рассматриваемому вопросу, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования определена в общем.	До 12
			Анализ степени изученности проблемы заменен общей характеристикой научных публикаций, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования определена достаточно расплывчато.	До 8

			Анализ степени изученности проблемы заменен конспектом учебной литературы, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования просматривается слабо/не определена.	До 6
Глава 2	Результаты анализа вторичных и первичных данных, анализ изучаемой проблемы с использованием различных методов исследования, выявление тенденций и проблем развития объекта и предмета исследования, причины, обусловившие их возникновение, пути их возможного устранения	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7 ПК УВ-1,2,3,4,5,6,7,8,9	Использовались оригинальные методики и инструменты исследования и анализа результатов; тенденции и проблемы развития объекта и предмета, причины их возникновения и пути возможного устранения сформулированы четко и однозначно.	До 15
			Использовались традиционные методики и инструменты исследования и анализа результатов; тенденции и проблемы развития объекта и предмета, причины их возникновения и пути возможного устранения сформулированы в общем	До 12
			Проведен анализ различных подходов к изучению исследуемого вопроса, но не выявлены слабоизученные аспекты, подлежащие разработке, просматривается определенная позиция автора по рассматриваемому вопросу, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования определена в общем.	До 8
			Анализ степени изученности проблемы	До 6

			<p>заменен общей характеристикой научных публикаций, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования определена достаточно расплывчато.</p>	
			<p>Анализ степени изученности проблемы заменен конспектом учебной литературы, отсутствует авторская позиция, методология и методика проведения качественного и количественного анализа объекта и предмета исследования просматривается слабо/не определена.</p>	До 4
Глава 3	<p>Практические предложения по решению выявленных проблем, направления их практического применения, оценка эффективности предложений, результаты апробации предлагаемых рекомендаций (при необходимости)</p>	<p>УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7 ПК УВ-1,2,3,4,5,6,7,8,9</p>	<p>Предложения четко сформулированы, убедительно обоснована практическая значимость полученных результатов, присутствует оценка социальной и/или экономической эффективности их реализации, могут быть рекомендованы к внедрению</p>	До 15
			<p>Предложения четко сформулированы, присутствует оценка социальной и/или экономической эффективности их реализации, отдельные результаты могут быть использованы в практической деятельности</p>	До 12
			<p>Результаты носят общий характер, не понятно их практическое значение, отсутствует обоснование социальной и/или экономической эффективности.</p>	До 8

			Результаты не обозначены, поверхностны	До 6
Заключени е	Логически стройное изложение итогов исследования в ВКР, их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированным и во введении	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7	Достигнута основная цель ВКР, полностью решены поставленные задачи	До 10
			Часть задач ВКР решена полностью, отдельные задачи решены частично, цель ВКР в основном достигнута	8
			Частично решены все задачи ВКР/цель ВКР достигнута частично	6
			Только некоторые из поставленных задач решены частично, что ставит под сомнение достижение основной цели ВКР/задачи не решены, основная цель ВКР не достигнута	4
Презентаци и	Иллюстрационный материал, выполненный в форме презентации слайдов MS Office PowerPoint в объеме от 6-ти до 12-ти слайдов, раскрывающий в наглядном виде основные положения диссертации и иллюстрирующий доклад	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7	Полностью отражает достигнутые результаты ВКР, выполнен на высоком уровне, нагляден	До 10
			Достаточно полно отражает достигнутые результаты ВКР, выполнен на хорошем уровне, нагляден	8
			Частично отражает результаты ВКР, выполнен на низком уровне, не нагляден	6
			Имеет слабую связь с достигнутыми результатами, ненагляден/полностью заимствован	4
Защита ВКР	Материалы к защите и доклад (оцениваются каждым членом Государственной аттестационной комиссии)	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7 ПК УВ-1,2,3,4,5,6,7,8,9	Аргументированное обоснование актуальности выбранной темы, четкость постановки цели и задачи исследования	0-1
			Структура работы (оглавление) соответствует постановленным целям и задачам	0-1
			Теоретическое	0-1

			обоснование и раскрытие сущности по выбранной теме	
			Методология исследования	0-1
			Логика изложения, стиль изложения	0-1
			Теоретическая и практическая ценность полученных результатов исследования и рекомендаций	0-1
			Использование литературы: широкий спектр источников (нормативно-правовые акты, учебная и специальная литература, научные и практические публикации, Интернет-ресурсы); актуальность источников	0-1
			Наличие графических работ (таблиц, графиков, диаграмм, рисунков, схем), качество приложений	0-1
			Использование информационно-аналитического материала	0-1
			Качество оформления работы (титульного листа, графических работ, приложений, списка используемой литературы)	0-1
Отзыв научного руководителя	Заключение научного руководителя	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7 ПК УВ-1,2,3,4,5,6,7,8,9	Замечания отсутствуют/незначительные замечания дискуссионного характера	5
			Есть незначительные замечания	4
			Существенные замечания	3
			Отрицательная оценка ВКР	2
Ответы на вопросы членов ИАК	Ответы на вопросы членов ГАК (оцениваются каждым членом Государственной аттестационной комиссии)	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7 ПК УВ-1,2,3,4,5,6,7,8,9	Ответы полные	5
			Ответы относительно полные	4
			Значительные затруднения при ответах	3
			Практическое отсутствие правильных ответов	2
Итоговая	Средняя арифметическая оценка	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-	отлично	85 – 100
			хорошо	66 – 84

		1,2,3,4,5,6,7 ПК УВ- 1,2,3,4,5,6,7,8 ,9	удовлетворительно	51 – 65
			неудовлетворительно	50 и менее

При итоговой аттестации для перевода оценки из 100-балльной в 4 -балльную необходимо пользоваться таблицей перевода.

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированной компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий
66 – 84	Хорошо	Средний
85 – 100	Отлично	Высокий

- оценка «отлично» выставляется студенту, если в результате набрано от 85 до 100 баллов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если в результате набрано от 66 до 84 баллов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в результате набрано от 51 до 65 баллов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если в результате набрано 50 и менее баллов.

5.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

5.2.1. Примерный перечень тем выпускных работ по направлению 43.03.03 Гостиничное дело (бакалавриат)

1. Разработка мероприятий по увеличению прямых продаж услуг в гостиничном предприятии и других средствах размещения (на примере конкретного средства размещения).
2. Совершенствование работы с корпоративными клиентами в деятельности гостиницы (на примере конкретного средства размещения).
3. Совершенствование политики продаж гостиничных услуг с применением интернет-технологий (на примере конкретного средства размещения)
4. Совершенствование процесса обслуживания в средствах размещения с учетом технологических новаций в гостиничной деятельности (на примере конкретного средства размещения).
5. Анализ эффективности продаж услуг номерного фонда и разработка мероприятий по ее повышению (на примере конкретного средства размещения)
6. Разработка мероприятий по продвижению гостиничного продукта с применением интернет-технологий (на примере конкретного средства размещения)
7. Совершенствование работы с отзывами и рекламациями в гостинице (на примере конкретного средства размещения)
8. Разработка мероприятий по совершенствованию коммуникаций с потребителями гостиничных услуг (на примере конкретного средства размещения)

9. Организация и совершенствование работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере конкретного средства размещения)
10. Организация и совершенствование работы службы приема и размещения гостиничного предприятия (на примере конкретного средства размещения)
11. Организация и совершенствование работы службы питания гостиничного предприятия (на примере конкретного средства размещения)
12. Совершенствование сбытовой политики гостиничного предприятия (на примере конкретного средства размещения)
13. Разработка механизмов увеличения наполняемости объектов гостеприимства в период после проведения спортивно-массовых мероприятий (на примере конкретной гостиницы).
14. Техничко-экономическое обоснование повышения эффективности деятельности предприятия гостиничного хозяйства за счет применения ресурсосберегающих технологий (на примере гостиницы...)
15. Организация и совершенствование связей с общественностью в гостиничном предприятии и других средствах размещения (на примере конкретного средства размещения)
16. Совершенствование гостиничного сервиса с учетом специфики клиентских сегментов(на примере конкретного средства размещения)
17. Разработка и экономическое обоснование внедрения дополнительных услуг в гостиничном комплексе (на примере...)
18. Разработка организационно-экономических мероприятий по внедрению дисконтной системы в гостиничном комплексе. (на примере...)
19. Разработка и оценка эффективности мероприятий по предоставлению оздоровительных услуг в гостинице (на примере-санаторно-курортного комплекса)
20. Разработка проекта по внедрению услуг фитнес-центров на базе гостиницы...
21. Разработка организационно-экономических мероприятий и оценка их риска по повышению эффективности функционирования гостиницы....
22. Разработка и совершенствование мероприятий по стимулированию потребительского спроса на услуги средства размещения. (на примере...)
23. Выявление проблем и путей их решения в процессе прохождения процедуры классификации объектов размещения (на примере конкретной гостиницы).
24. Выявление проблем развития хостелов и иных бюджетных средств размещения в Казани и разработка путей их решения (на примере конкретного средства размещения).
25. Анализ инновационных технологий в гостиничном деле и оценка эффективности их использования (на примере конкретной гостиницы).
26. Разработка и проектирование инновационного гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
27. Совершенствование современных форм и методов обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
28. Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов в гостиничном секторе (на примере конкретной гостиницы).
29. Разработка мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
30. Совершенствование обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (культурно-национальный, психологический, правовой и другие аспекты) (на примере конкретной гостиницы).
31. Анимационная деятельность и ее совершенствование как перспективное направление совершенствования гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).

32. Экскурсионная деятельность и ее совершенствование как перспективное направление совершенствования гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
33. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения (на примере конкретной гостиницы).
34. Организация обслуживания гостей в средствах размещения и ее совершенствование (на примере конкретного средства размещения).
35. Организация гостиничного сервиса в дорожной инфраструктуре (на примере конкретной гостиницы).
36. Совершенствование системы обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и анализ ее эффективности (на примере конкретной гостиницы).
37. Разработка проекта внедрения современных информационных технологий в индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия).
38. Совершенствование корпоративной культуры на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
39. Совершенствование коммуникационных технологий работы администратора гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
40. Анализ и совершенствование современных методов продвижения услуг в индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
41. Совершенствование стандартов обслуживания в отделе приема и размещения: проблемы и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
42. Разработка направлений повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий (на примере конкретной гостиницы).
43. Совершенствование работы конгресс-отелей: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
44. Методы повышения качества обслуживания в структуре службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
45. Совершенствование системы стандартов обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
46. Внедрение и развитие экологических технологий на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
47. Формирование и совершенствование имиджа гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
48. Совершенствование технологии подготовки кадров гостиничной организации (на примере конкретной гостиницы).
49. Управление рисками и разработка методов их минимизации на предприятии гостеприимства (на примере гостиницы и иного средства размещения).
50. Разработка и совершенствование ценовой политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
51. Создание гостиничных предприятий как направление развития медицинского туризма (на примере конкретной гостиницы).
52. Организация туристских услуг в гостиницах и других средствах размещения (на примере гостиницы и иного средства размещения).
53. Совершенствование технологии продаж в гостиницах и других средствах размещения (на примере гостиницы и иного средства размещения).
54. Организация и совершенствование деятельности малых гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
55. Совершенствование комплекса маркетинговых коммуникаций гостиничных предприятий и других средств размещения (на примере гостиницы и иного средства размещения).

56. Особенности клиентоориентированного подхода и его совершенствование в деятельности гостиниц и других средств размещения (на примере гостиницы и иного средства размещения).
57. Оценка конкурентоспособности услуг гостиниц и других средств размещения и пути ее повышения (на примере гостиницы и иного средства размещения).
58. Формирование и совершенствование фирменного стиля гостиничного предприятия (на примере гостиницы и иного средства размещения).
59. Совершенствование практики оказания дополнительных услуг гостиничного предприятия (на примере гостиницы и иного средства размещения).
60. Разработка мероприятий по внедрению цифровых технологий в гостиничном сервисе (на примере гостиницы и иного средства размещения).
61. Совершенствование технологий обслуживания с учетом этнокультурных и национальных особенностей гостей (на примере гостиницы и иного средства размещения).
62. Разработка и совершенствование механизмов частно-государственного партнерства в индустрии гостеприимства (на примере гостиницы и иного средства размещения).
63. Внедрение и развитие инновационных технологий в деятельности организаций индустрии гостеприимства (на примере гостиницы и иного средства размещения).
64. Совершенствование кооперационных связей организаций индустрии гостеприимства (на примере гостиницы и иного средства размещения).
65. Внедрение и совершенствование информационных технологий в системе управления гостиничным предприятием (на примере на примере гостиницы и иного средства размещения)

5.2.2. Типовые контрольные вопросы

1. Дайте характеристику и назовите правовые основы деятельности объекта исследования
2. Назовите основные элементы системы управления объекта исследования
3. Обоснуйте выбор направления исследования
4. Охарактеризуйте этапы организации научного исследования, проводимого в ходе выполнения выпускной квалификационной работы
5. Перечислите и представьте используемые для выполнения выпускной квалификационной работы теоретические и эмпирические материалы
6. Перечислите практические проблемы в рамках выбранного направления исследования
7. Перечислите и представьте собранный фактический (эмпирический, статистический, производственный) материал по темы выпускной квалификационной работы
8. Перечислите методы научного исследования, которые применялись при подготовке выпускной квалификационной работы
9. Перечислите основные системы сбора, обработки и подготовки информации по исследуемой проблеме
10. Перечислите основные концепции и методы анализа и выбора нововведений
11. Перечислите модели и методы прогнозирования деятельности предприятий размещения
12. Перечислите способы анализа, синтеза, обобщения информации, которые использовались в ходе подготовки выпускной квалификационной работы
13. Кратко охарактеризуйте основные направления дальнейшей работы, соответствующие выбранной теме научного исследования
14. Вопросы, непосредственно касающиеся темы выпускной квалификационной работы, фактов и практических данных, полученных в результате выполнения выпускной квалификационной работы

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы.

Основная литература

1. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения : учебник / И. М. Асанова, А. А. Жуков. – М. : ИЦ "Академия", 2011. – 288 с. – ISBN 978-5-7695-7178-7. – Текст : непосредственный
2. 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://biblio-online.ru/bcode/432906> (дата обращения: 10.03.2019).
3. 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://biblio-online.ru/bcode/437229> (дата обращения: 10.03.2019).
4. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446040> (дата обращения: 10.03.2019).
5. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 340 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444944> (дата обращения: 10.03.2019).
6. 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://biblio-online.ru/bcode/447083> (дата обращения: 10.03.2019).
7. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов : учебное пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М. : Магистр; ИНФРА-М, 2011. – 320 с. – ISBN 978-5-9776-0199-3. – Текст : непосредственный.
8. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447103> (дата обращения: 10.03.2019).
9. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице : учебное пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М. : Магистр; ИНФРА-М, 2015. – 512 с. – ISBN 978-5-9776-0049-1. – Текст : непосредственный.
10. Коломыцева, О. В. Организация службы питания : учебное пособие / О. В. Коломыцева. – Набережные Челны : Изд-во НФ Поволжской ГАФКСиТ, 2011. – 124 с. – Текст : непосредственный

11. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для академического бакалавриата / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430028> (дата обращения: 10.03.2019).
12. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 314 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432169> (дата обращения: 10.03.2019).
13. 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://biblio-online.ru/bcode/430919> (дата обращения: 10.03.2019).
14. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11619-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/445759> (дата обращения: 10.03.2019).
15. Павлова, Н.В. Системно-гостиничный менеджмент / Н.В. Павлова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2012. — 485 с. — ISBN 978-5-94047-500-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/64052> (дата обращения: 07.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
16. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / коллектив авторов; под ред. д-ра экон. наук Л.А. Ульянченко. — М. : КНОРУС, 2016. — 224 с. — ISBN 978-5-406-04935-5. — Текст : непосредственный.
17. Родигин, Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции : учебное пособие / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. — Москва : Советский спорт, 2014. — 208 с. — ISBN 5-9718-0743-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/69836> (дата обращения: 07.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
18. 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://biblio-online.ru/bcode/438658> (дата обращения: 10.03.2019).
19. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 442 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438659> (дата обращения: 10.03.2019).
20. Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин. — М. : Магистр; ИНФРА-М, 2015. — 432 с. — ISBN 978-5-9776-0148-1. — Текст : непосредственный.

21. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438656> (дата обращения: 04.02.2020).
22. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/427592> (дата обращения: 10.03.2019).
23. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и ресторанах : учебное пособие / А. В. Сорокина. — М : Альфа-М ; ИНФРА-М, 2012. — 304 с. — ISBN 978-5-98281-068-7. — Текст : непосредственный.
24. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. — М. : ИД "ФОРУМ"; ИНФРА-М, 2008. — 256 с.: табл. — ISBN 978-5-8199-0340-7. — Текст : непосредственный.
25. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Юрайт, 2017. — 331 с. — ISBN 978-5-9916-3829-6 : 677.34 р. — Текст : непосредственный
26. 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://biblio-online.ru/bcode/432903> (дата обращения: 10.03.2019).
27. 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://biblio-online.ru/bcode/432904> (дата обращения: 10.03.2019).
28. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437471> (дата обращения: 10.03.2019).
29. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447423> (дата обращения: 10.03.2019).

Дополнительная литература

1. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — М : Альфа-М ; ИНФРА-М, 2012. — 224 с. — ISBN 978-5-98281-234-6. — Текст : непосредственный.

2. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие / Е. Н. Кнышова. – М. : ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2013. – 512 с. : ил. – ISBN 978–5–8199–0441–1. – Текст : непосредственный.
3. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие / Е. Н. Кнышова. – М. : ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2013. – 512 с. : ил. – ISBN 978–5–8199–0441–1. – Текст : непосредственный.
4. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. – М. : Юрайт, 2017. – 318 с. – ISBN 978–5–534–04421–8. – Текст : непосредственный
5. Чудновский, А.Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А.Д. и др. Чудновский. – М. : ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2011. – 400 с. : ил. – ISBN 978–5–8199–0455–8. – Текст : непосредственный.

Электронные ресурсы

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – .– URL:<http://elibrary.ru> (дата обращения 10.03.2019). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный
2. EREPORT.RU. мировая экономика: сайт. – .– URL: <http://www.ereport.ru/> (дата обращения 10.03.2019) – Текст : электронный
3. Hotel Advisors. Аналитика гостиничного рынка: сайт. – .– URL: <https://hoteladvisors.ru/analitika-gostinichnogo-rynka> (дата обращения 10.03.2019) – Текст : электронный
4. ProHotelia — гостиничный бизнес онлайн: сайт. – .– URL: <http://prohotelia.com/> (дата обращения 10.03.2019) – Текст : электронный
5. STR. Аналитика гостиничного рынка: сайт. – .– URL: <https://str.com/data-insights-blog> (дата обращения 10.03.2019) – Текст : электронный
6. STR. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://str.com/data-insights-blog>
7. Справочно-правовая система Консультант+ : сайт. – Москва, 1992 – .– URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 05.11.2019)
8. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – .– URL: <http://statistika.ru> (дата обращения: 08.11.2019). – Текст: электронный.
9. Официальный сайт Государственного комитета Республики Татарстан по туризму: сайт. – .– URL: <http://tourism.tatarstan.ru> (дата обращения 10.03.2019) – Текст : электронный
10. Современный отель. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса: сайт. – .– URL: <http://www.hotelexecutive.ru> (дата обращения 10.03.2019) – Текст : электронный
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: сайт. – .– URL: <http://www.frontdesk.ru> (дата обращения 10.03.2019) – Текст : электронный

6. Перечень информационных технологий и программного обеспечения.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование»

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 - 999

Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016)

Программное обеспечение для СРС студентов (электронный читальный зал и библиотека):

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование»

Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)

Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 - 999

Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 1752-1512-3013-4241-820-78 (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №470 от 01.01.2016)

Система автоматизации библиотек ИРБИС64

Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License - Распоряжение Министерства земельных и имущественных отношений РТ №229-р от 06.02.2015 «О передаче в безвозмездное пользование».

7. Материально-техническая база.

Для написания и успешной защиты выпускной квалификационной работы и сдачи государственного экзамена Поволжская ГАФКСиТ предоставляет Студенту необходимые средства обучения:

- аудитории для подготовки и написания ВКР, проведения государственной итоговой аттестации;
- перечень оборудования – компьютер, мультимедийный проектор, интерактивная доска;
- Интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, Проектор M-Vision1080P400, Экран для проектора, подпружиненный Draper Luma2, Микшер Symmetrix Jupiter 8, Усилитель мощности Behringer iNUKE, Матричный коммутатор HDMI-сигнала Dr.HD, микрофон Arthur Forty AF-808 (2 шт.), беспроводная микрофонная система AKG DSR 70 DUAL, акустическая система активная APart MASK4T (8x25 Вт), доступ к Интернету.
- доступ к Интернету.

Для организации самостоятельной работы Студентам предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки:

- абонемент 269,28 кв.м.: персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP;
- электронный читальный зал 108 кв.м.: интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам.
- читальный зал 1130,42 кв.м: Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

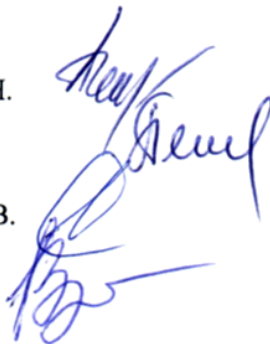
РАЗРАБОТЧИКИ

Доцент кафедры сервиса и туризма, к.э.н. Пережогина О.Н.

Зав.кафедрой сервиса и туризма. к.э.н Петрик Л.С.

Доцент кафедры сервиса и туризма, к.э.н. Веслогузова М.В.

Доцент кафедры сервиса и туризма, к.э.н. Гусарова В.Ю.



МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ** **ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Государственный экзамен
направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
профиль подготовки
Гостиничная деятельность

БИЛЕТ № 1

1. Особенности гостиничного предприятия, как объекта управления. Функции управления гостиничным предприятием.
2. Основные фонды гостиничного предприятия, показатели их использования.
3. Гость выехал из номера, не уведомив об этом персонал отеля. При осмотре номера горничной выяснилось, что сломана мебель. Проживание работника оплатила организация. Какими должны быть действия администратора в такой ситуации?

Проректор по учебной работе

А.М.Галимов

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Государственный экзамен
направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
профиль подготовки
Гостиничная деятельность

БИЛЕТ № 1

1. Особенности гостиничного предприятия, как объекта управления. Функции управления гостиничным предприятием. (УК-2, ОПК-2)
2. Основные фонды гостиничного предприятия, показатели их использования. (ОПК-5, ПК УВ-7)
3. Гость выехал из номера, не уведомив об этом персонал отеля. При осмотре номера горничной выяснилось, что сломана мебель (стул). Проживание работника оплатила организация. Какими должны быть действия администратора в такой ситуации? (ОПК-6, ПК УВ-1)

Проректор по учебной работе

А.М.Галимов

Приложение №3

Форма для оценки сформированности компетенций при ответе на государственном экзамене (Билет №1)

(ФИО студента, группа)

Код контролируемой компетенции	Формы оценочного средства (оценка в баллах)		Отлично (85 – 100)	Хорошо (66 – 84)	Удовлетворительно (51 – 65)	Неудовлетворительно (50 и менее)
УК-2, ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ПК УВ-1, ПК УВ-7	Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам (Вопрос №1)	30				
	Устные ответы на вопросы по экзаменационным билетам (Вопрос №2)	30				
	Решение задач и практических ситуаций (Вопрос №3)	40				

Секретарь ГЭК _____

**Сводная таблица распределения оценок членов ГЭК
на государственном экзамене
(Билет №1)**

(ФИО студента, группа)

Член ГЭК	УК-2	ОПК-2	ОПК-5	ОПК-6	ПК УВ-1	ПК УВ-7		Отлично (85 – 100)	Хорошо (66 – 84)	Удовлетворительно (51 – 65)	Неудовлетворительно (50 и менее)
1								100			
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
Средний балл	16	16	16	16	18	18					

Секретарь ГЭК _____

Члены ГЭК _____
