

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА
Кафедра современного туризма и гостеприимства

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»
(код и наименование направления подготовки)

Профиль Гостиничная деятельность
Уровень квалификации выпускника бакалавр
Форма обучения очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Программа государственной итоговой аттестации

Составитель(и):

к.э.н., доцент Ключевская И.С.

Заседание кафедры № 1 от 30.08.2020г.

1. Общие положения

1.1. Целью государственной итоговой аттестации выпускников является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

1.2. Формами государственной итоговой аттестации являются:

- Государственный экзамен
- Выпускная квалификационная работа (далее - ВКР).

1.3. Виды профессиональной деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:

1.4. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы высшего образования

+	Наименование компетенции	Вид государственного испытания, в ходе которого проверяется сформированность компетенции	
		государственный экзамен	защита ВКР
<i>универсальные компетенции (УК)</i>			
<i>УК-1</i>	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	+	
<i>УК-2</i>	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	+	
<i>УК-3</i>	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	+	
<i>УК-4</i>	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	+	

	Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	+	
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	+	
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	+	
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	+	
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	+	
УК -10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	+	
общефессиональные компетенции (ОПК)			
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания		+
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания		+
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		+
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания		+
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности		+
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы		+

	международного права при осуществлении профессиональной деятельности		
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		+
ОПК -8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности		+
профессиональные компетенции по видам деятельности (ПК):			
<i>организационно-управленческая деятельность</i>			
ПКУ-1	Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		+
ПКУ-2.	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере		+

2. Программа государственного экзамена

2.1. Содержание экзамена

Раздел 1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Развитие сферы услуг в сервисной деятельности. Специфика услуги как товара. Модель ценности услуги.

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Зарождение и развитие услуг. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Понятие «сфера услуг», «сервис», «услуга». Подходы понимания понятия «услуга» по Ф. Котлеру. Функции сферы услуг. Экономические и социальные функции сферы услуг. Понятие «сфера обслуживания». Субъекты сервисных организаций. Организационно-правовые формы предприятий в сфере сервиса. Понятие «деловой профессиональный сервис» и «деловые профессиональные услуги». Понятийный аппарат понятий: исполнитель услуги, клиенты, модели предложения, потребитель, потребительские услуги, предложение, провайдер, продуцент. Формирование российского рынка услуг. Группа отраслей сектора экономики. Общемировые тенденции в развитии сферы услуг. Формирование новой системы социально-экономических отношений. Положительные и отрицательные факторы в развитии сферы услуг. Современные тенденции развития в сервисном секторе. Эволюция понятия «товар». Четыре уровня товара по Ф. Котлеру. Характеристика специфических свойств услуг: неосвязаемость, нераздельность, вариативность и долговечность. Работа этих характеристик в практической деятельности. Отличительные особенности услуг. Определение ценности услуги. Модифицированная версия модели Зейтамля (Zeithaml),

фокусирующей на ценности покупателя. Характеристика ценностных ориентиров в данной модели. Четыре уровня системы продаж услуг по А. Разумовской и В. Янченко. основные внутренние факторы, влияющие на общую ценность обслуживания в сервисной компании.

Тема 2. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Обслуживание как сервисная система. Система маркетинга услуг. Особенности контактной зоны в сфере услуг. Пространство контакта

Определение потребительской среды в сфере услуг. Деление потребительских услуг. Клиенты и их потребности по А. Маслоу. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Модели поведения (Д. Хокинс Р. Бест и К. Кони). Факторы, формирующие стиль жизни потребителя. Особенности и формы проявления услуги. Модель Д. Рамтела. Базовая модель организации сферы услуг – «servuction». Термины: «видимый офис» и «невидимый офис», или front office («фронт-офис») и back office. Характеристика позиций: сервисные операции, система предоставления услуг. Четыре «Р» маркетинга - Product, Price, Place, Promotion). Понятие маркетинг-микса. Составляющие маркетинга-микса. Система предоставления маркетинга услуг с высокой степенью взаимодействия между клиентом и компанией. Треугольная модель маркетинга услуг Ф. Котлера. Понятия: внутренний маркетинг, интерактивный (двусторонний) маркетинг. Концепция восприятия комплекса маркетинга услуг. Понятие «контактная зона». Виды общения, в сервисной деятельности: невербальное и вербальное. Понятие «вербальное общение» и невербальное общение». Четыре позиции межличностного расстояния в практической психологии. Требования к торговым помещениям. Общая атмосфера торговых помещений. Современные эстетические нормы в оформлении торговых помещений. Рабочее пространство современного офиса. Понятия фронт - и бэк-офисы. Характеристика направлений в оформлении офисов. Специальные приемы воздействия на потребителя услуг. Условия взаимоотношений между потребителями и продуцентами услуг. Особенности высоко контактного обслуживания. Содержание контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Профессиональная этика работников «контактной зоны». Психология процесса общения. Основные этапы обслуживания клиентов.

Тема 3. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Новые технологии в сфере услуг. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности

Сервис – системная матрица. Три основных метода предоставления услуг. Характеристика метода поточной линии. Характеристика метода самообслуживания. Сущность метода индивидуального подхода. Процесс персонализации в сервисе. Характеристика правильно спроектированной системы. Работа с жалобами потребителей. Выяснение причин конфликта. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Примеры разбора конфликтных ситуаций в гостиничной практике. Понятия новые технологии. Информационные технологии (ИТ). Новые информационные технологии: когнитивные технологии, инструментальные технологии, прикладные технологии, коммуникативные технологии. Информационные технологии в сфере услуг. Технология баз данных (БД) и систем управления БД (СУБД). Система распознавания образов. Электронный обмен данными. Сетевые компьютерные системы. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности. Обобщенная схема процесса формирования и управления корпоративным имиджем. Составляющие фундамента корпоративного имиджа организации. Примеры практических кодексов. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.

Тема 4. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Развитие коммуникативной стороны делового и межличностного общения. Невербальное общение. Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры

Предмет, содержание и задачи психологии делового общения. Его связь с другими учебными дисциплинами. Методы психологии делового общения. Специфика изучения курса, требования к качеству овладения знаниями. Психология делового общения на современном этапе, ее место в общественной жизни и в системе наук, развития информационных технологий. Основные нормы делового общения в России и нормы международного делового общения (протокола). Специфика делового и межличностного общения. Искажение информации в процессе ее передачи, восприятия и осмысления. Приемы, позволяющие увеличить объем запоминаемой информации. Этнокультурные, социальные особенности организации коммуникативного процесса. Невербальные системы коммуникации в общении: (оптико-кинестическая, проксемическая, пара-лингвистическая, экстролингвистическая такесика). Невербальные сигналы, ослабляющие и усиливающие эффект восприятия информации. Требования к элементам структуры коммуникативного процесса. Приемы, способы, сохраняющие и развивающие общение. Приемы ораторского искусства. Коммуникативные барьеры (социальные, психологические). Связь коммуникативного процесса с внутренними установками, ценностями личности. Особенности коммуникации в молодежной аудитории.

Тема 5. Тактики поведения в конфликтной ситуации. Развитие перцептивной стороны общения. Механизмы межличностной перцепции. Механизмы социальной перцепции. Деловой этикет. Деловое общение

Причины, вызывающие конфликты. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Основные принципы эффективного поведения в конфликте. Подавление, компромисс, сотрудничество. В какой роли Вы в конфликте («агрессор», «жертва», «спаситель»). Приемы поведения в ситуации подавления: спокойное повторение своей просьбы; расспросы, стимулирующие высказывания критики; согласие с критикой как принятие возможности своих ошибок; самораскрытие в форме «я высказывания». Поведение в ситуации компромисса. Как правильно высказать просьбу. Как отказать в просьбе. Оптимальное самоуважение. Агрессия: сознательная и бессознательная. Гармонизация пространства. Поведение посредников в конфликте. Приемы разрешения конфликтов и профилактика их возникновения. Проблема восприятия человека человеком. Факторы, затрудняющие актуальное восприятие другого. Рефлексия своих чувств в общении. Специфика проявления и понимания чувств в экстремальной ситуации. Способы выхода из деструктивных состояний. Тренинг разделения суждений о субъективном и реальном образе партнера. Рефлексии. Тренировка восприятия партнера по общению, развитие способности эмпатичного слушания другого. Обучение приемам «присоединения», «отзеркаливания». Упражнения в осознании своих чувств и действий в процессе общения. Механизмы социальной перцепции: стереотипизации, атрибуции, эффект ореола, локус контроля. Ошибочные установки сознания, затрудняющие восприятия другого человека. Конформизм в общении его причины и проявления. Аффилиация в общении и ее диагностика. Современные представления об этикете профессиональной деятельности. Функции делового этикета. Учет национальных особенностей участников делового общения. Внешний вид и степень доверия информации. Преимущества партнерства в деловом общении. Технологии и этикет (телефон, факс). Деловое письмо. Электронное общение. Основные методологические принципы психологии делового общения. Классификация и сравнительная характеристика основных методов и методик делового общения.

Виды, способы, структура делового общения. Нейро-лингвистическое программирование в деловом общении. Имидж. Понятие «Деловая беседа». Культура речи. Функции деловой беседы. Мотивационная фиксация и совершенствование ресурсных систем человека при деловой беседе. Проведение деловых переговоров.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ. МАРКЕТИНГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Тема 1. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Маркетинг в индустрии гостеприимства

Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства, Роль персонала. Подбор и подготовка гостиничного персонала. Управление персоналом. Потребители гостиничных услуг. Ценообразование в гостиничной деятельности. Организационная структура предприятия размещения. Сущность, состав и функциональные особенности административной службы. Управление гостиничным предприятием. Административная служба: сущность, состав, функциональные особенности. Стандарты предприятий размещения. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Понятие "услуга". Виды гостиничных услуг. Особенности гостиничных услуг. Сегментация рынка. Гостиницы : понятие, характеристики и классификация системы. Организационная структура предприятия размещения. Учредительные и организационные документы. Организация труда на предприятиях размещения. Техническая и технологическая документация предприятий размещения. Правила проживания в гостинице. Права и обязанности гостиницы. Права и обязанности гостя. Правила расчета оплаты за проживание. Ответственность сторон при неисполнении договора. Стратегии маркетинга. Международные и российские правила предоставления гостиничных услуг. Информирование потребителя о гостиничных услугах. Правила бронирования гостиничных номеров. Заключение договора на обслуживание в гостинице. Тенденции развития гостиничного дела. Инновации в сфере гостиничного бизнеса. Специфика развития гостиничных цепей. Факторы спроса на услуги размещения. Основные модели развития гостиничного дела.

Тема 2. Классификация средств размещения гостиничного типа. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения. Международная классификация гостиниц. Классификация гостиниц в Российской Федерации

Предприятия гостиничного типа. Специализированные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Коллективные средства размещения. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Система франчайзинга. Типология гостиниц. Понятие и сущность коммерческой деятельности в гостиничном деле. Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам. Характеристика предприятий размещения. Характеристика услуг предприятий размещения. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие Система звезд, применяемая во Франции, в Австрии, Венгрии, Египте, Китае и ряде других стран; система букв, используемая в Греции; система «корон», характерная для Великобритании; система разрядов и другие. Классификация гостиниц» с присвоением от 1-ой до 5-ти звезд, мотели – четыре категории – с присвоением от 1-ой до 4-х звезд.

Тема 3. Менеджмент в рыночной экономике: появление, эволюция, основные школы, применение теории в практике управления предприятиями туристической индустрии. Современные методы и основные типы менеджмента. Зарубежный опыт и особенности управления в России. Организация: понятие,

типы, основные подходы к управлению, основные и связующие функции менеджмента

Появление менеджмента, сущность, определения менеджмента, менеджмента в туризме. Основные школы управления: классические одномерные - школа научного управления (Ф. Тейлор, Гилбреты), бихевиористские теории (Э. Мэйо), административные теории (А. Файоль, М. Вебер) и синтетические теории (П. Друкер и др.). Субъекты управления и регулирования туристской деятельности и формы их управленческой и регулирующей деятельности: высшие федеральные и региональные государственные органы власти; органы государственного управления отраслью; международные организации (МОТ и др.); органы власти других государств; объединения предпринимателей; объединения работников; организации, представляющие интересы потребителей; другие общественные и иные организации. Классификации менеджмента. Виды и содержание менеджмента по направлениям деятельности: производственный, кадровый, административный, инновационный, правовой, стратегический, информационный, транспортный, финансовый, инвестиционный, анимационный, координационный, коммуникативный, экологический, мотивационный, международный, маркетинг-менеджмент, PR – менеджмент, менеджмент безопасности, менеджмент недвижимости, менеджмент продаж, Knowledge – менеджмент, Quality – менеджмент, риск-менеджмент, антикризисный менеджмент и др. Методы управления (регламентирующие: организационные и административные, стимулирующие: экономические и социально-психологические) и их использование в практике управления туристскими предприятиями. Необходимость, роль, формы использования международного опыта в туризме. Типы организаций – сложные и простые, формальные и неформальные, коммерческие и некоммерческие. Общие черты организаций. Туристские организации как объекты управления Основные подходы к управлению: процессный, системный, ситуационный. Взаимодействие между человеком, организацией и обществом, современные тенденции и особенности в индустрии туризма

Тема 4. Внешняя и внутренняя среда организации, основные факторы, особенности в туристской индустрии. Организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии, организация взаимодействия

Взаимодействие организаций индустрии туризма с факторами внешней среды. Характеристики факторов внешней среды – сложность, динамичность, неопределенность и др. Анализ влияния наиболее важных факторов среды косвенного воздействия (макросреды) на деятельность туристских организаций. Особенности и учет в деятельности организаций влияния факторов: экономических – основные факторы, влияние туризма на экономику: политико-правовых – основные факторы, роль государства; социально-демографических – основные факторы (численность населения, пол, возраст, состав и жизненный цикл семьи, образование, род деятельности, социальная принадлежность и т.д.) и их учет в деятельности различных организаций туристской индустрии; природно-климатических и экологических – основные факторы. взаимовлияние туризма и природно-экологических факторов, экологический туризм; культурных – основные факторы и формы их учета и использования для развития туризма; технико-технологических (научно-технических) – учет и использование для развития туризма и повышения эффективности деятельности туристских организаций. ПЭСТ – анализ, применение в практике туристских организаций. Механистический и органический (или адаптивный) типы организаций по взаимодействию с внешней средой. Анализ влияния наиболее важных факторов среды прямого воздействия (микросреды) на деятельность туристских организаций - поставщики, смежники, посредники,

потребители, конкуренты, контактные аудитории. Основные факторы внутренней среды туристских предприятий. Значение грамотного выбора и построения организационной структуры управления для эффективной деятельности организации. Департаментизация: основные виды, используемые предприятиями туристской индустрии. Традиционные и новые типы организационных структур и их применение в туризме. Линейная структура управления. Функциональная структура управления. Линейнофункциональная структура управления. Линейно-штабная структура управления. Команда единомышленников. Матричная структура управления. Дивизиональная структура управления. Эдхократическая организация. Предпринимательская организация. Организация, ориентированная на рынок. Международный опыт и основные тенденции построения организационных структур управления в турфирмах, гостиничном и ресторанном бизнесе. Глобальные структуры управления предприятиями туризма: гостиничными предприятиями, туристскими фирмами, предприятиями туристской инфраструктуры.

Тема 5. Власть, полномочия, лидерство, стили управления в теории и практике управления предприятиями туристской индустрии. Формирование человеческого потенциала, теории мотивации, системы мотивации персонала в организациях туристской индустрии. Стратегическое управление и планирование на предприятиях туристской индустрии. Организационная культура, ее особенности и роль в туристской индустрии. Человек в организации: вхождение, адаптация, конфликты. Требования к менеджеру, самоменеджмент

Власть, полномочия, личное влияние руководителя. Источники руководящей силы и их использование в практической деятельности менеджера. Лидерство: основные лидерские качества, необходимые менеджеру туристского предприятия; типы лидерства, стили руководства, ситуационный подход в поведении руководителя. Уровни управления организациями в сфере туризма. Факторы, определяющие соотношение централизации и децентрализации в управлении. Организационные полномочия, основные подходы к их определению, должностные инструкции работников туристских предприятий. Делегирование полномочий, необходимость делегирования и возникающие при этом проблемы, принцип паритета (соответствие полномочий обязанностям) в практике туристских предприятий. Координация: необходимость, практическая реализация (необходимые условия, принцип единоначалия, нормы управляемости) в управлении деятельностью предприятий туристской индустрии. Человеческий потенциал, его составляющие (физический, интеллектуальный, нравственный, профессиональный потенциал), характеристики, особенности, потребности воспроизводства и развития. Субъекты и механизмы обеспечения воспроизводства человеческого потенциала и профессионального потенциала, как его важнейшей составляющей. Особенности профессионального потенциала работников туристской индустрии. Рассмотрение применения основных теорий мотивации в практике построения систем мотивации персонала предприятий туристской индустрии. Рассмотрение основных элементов системы мотивации. Анализ состава, уровня и структуры затрат на рабочую силу на примере статистических данных по гостиничным и ресторанным предприятиям с точки зрения влияния этих показателей на мотивацию работников. Рассмотрение особенностей различных форм оплаты и стимулирования труда для мотивации работников. Применение различных форм морального стимулирования на предприятиях индустрии туризма. Стратегическое управление: сущность, основные элементы. Стратегическая пирамида. Система планов предприятия. Стратегическое планирование: особенности, основные этапы. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ. Планирование бизнеспортфеля. Основные элементы и типы организационной культуры. Особенности организационной культуры российских предприятий и предприятий туристской индустрии. Зависимость организационной культуры от вида

деятельности, размера, этапа жизненного цикла предприятия, формы собственности и управления и других факторов. Формирование и анализ организационной культуры. Организационное окружение. Проблемы вхождения и адаптации работника в новой организации, типы адаптации. Ролевые и личностные отношения, причины конфликтов, отношения человека и группы. Современные требования к работникам и менеджерам предприятий туристической индустрии, качества, необходимые для успешной работы в отрасли. Самоменеджмент как инструмент формирования и развития необходимых качеств, организации и повышения производительности труда менеджеров. Друкер о самоменеджменте, особенностях умственного труда и повышении его производительности. Основные направления самоменеджмента

Тема 6. Основные понятия маркетинга в индустрии гостеприимства. Сегментация, определение целевого рынка и позиционирование товара. Планирование маркетинга. Система маркетинговых исследований

Предмет, содержание дисциплины “Маркетинг в гостиничном и ресторанном бизнесе”. Нужды, желание и спрос. Продукт сферы гостеприимства. Структура уровней продукта. Предложение продукта. Ценность, стоимость и потребительское удовлетворение. Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства. Недифференцированный и дифференцированный маркетинг. Концентрированный маркетинг. Структура рынка и спрос. Сегментация рынка. Основы сегментации потребительских рынков. Определение целевого рынка. Варианты охвата рынков. Определение привлекательных сегментов рынка. Модель потребительского поведения. Личностные характеристики, влияющие на потребительское поведение. Участники процесса покупки. Потребитель как участник процесса принятия решения о покупке. Покупка как процесс и результат. Позиционирование товара и фирмы в целях достижения конкурентных преимуществ. Рыночное позиционирование. Выбор и применение стратегии позиционирования. Роль маркетинга в стратегическом планировании. Определение целей и постановка проблем для стратегического планирования. Анализ маркетинговой среды. Ситуационный анализ маркетинговой среды. Матрица SWOT. Направления развития компании. Этапы проведения маркетингового планирования. Прикладные инструменты маркетингового планирования. Техника сетевого планирования. Практика применения техники сетевого планирования. Выбор инструментов маркетинга для гостиничного и ресторанного бизнеса. Разработка портфеля стратегий. Стратегии продаж. Стратегии рекламы и продвижения. Ценовые стратегии. Товарные стратегии. Стратегии и инвестиции. Ресурсы, необходимые для поддержки стратегий и достижения целей. Соотношение маркетингового плана с другими планами компании. График маркетинговой деятельности. Маркетинговый контроль. Обзор и оценка факторов, влияющих на изменение оборотов и продаж, на увеличение прибыли. Применение мультипликативного эффекта. Расчет прибыли и убытков. Маркетинговая информационная система. Оценка потребности в информации. Получение и обработка информации. Источники сбора информации. Управление процессом сбора информации. Маркетинговая разведка. Маркетинговые исследования. Разработка и процесс маркетинговых исследований. Интерпретация результатов исследования и отчет. Проблемные зоны исследования. Анализ конкурентной ситуации. Международные маркетинговые исследования

Тема 7. Управление качеством. Внутренний маркетинг на предприятиях гостиничной и ресторанной индустрии. Разработка нового продукта и торговой марки

Определение понятия качества в ресторанном и гостиничном бизнесе. Определение потребительских ценностей и удовлетворения потребителей. Модель качества обслуживания. Преимущества качественного обслуживания. Система управления качеством услуги. Разработка программы качественного обслуживания и программы контроля качества. Неудачи программ гарантии качества. Стратегии управления обслуживанием. Управление качеством на предприятии гостиничной индустрии. Управление качеством в ресторанном бизнесе. Главные организационные уровни компании. Маркетинговый подход к управлению кадрами. Мотивация и корпоративная культура внутри предприятия. Создание рабочих мест и привлечение качественных кадров. Применение в работе основных организационных принципов. Установление стандартов, оценка выполнения работы и введение системы награды и поощрения. Генерирование идей. Разработка концепции нового товара и ее проверка. Бизнесанализ нового продукта. Факторы, влияющие на решение о новом продукте. Пробный маркетинг. Разработка продукта путем его приобретения. Разработка стратегии жизненного цикла продукта. Снятие продукта с рынка. Торговая марка. Условия в пользу разработки торговой марки. Относительная экономия

Тема 8. Продвижение товара. Ценовые стратегии. Управление спросом и предложением. Мировой и отечественный опыт применения маркетинга

Способы продвижения товара. Определение общего бюджета расходов по видам мероприятий по продвижению товаров и услуг на рынок. Этапы в развитии эффективной коммуникации. Реклама. Постановка целей. Составление рекламного бюджета. Выбор средств массовой информации. Определение целей стимулирования сбыта. Средства стимулирования сбыта. Программа стимулирования сбыта. Связи с общественностью. Основные инструменты маркетинговых PR. Возможности связей с общественностью. Профессиональные продажи. Управление профессиональными продажами. Характер продаж в гостиничной индустрии. Выбор стратегии продаж. Тактика торгового персонала. Оценка результатов. Сущность каналов распределения товаров и услуг. Рыночные посредники. Поведенческие системы каналов сбыта. Принятие решений по управлению каналом сбыта. Определение понятия цены. Факторы, влияющие на принятие решений о цене. Издержки. Позиции конкурентов. Анализ безубыточности. Основные подходы к установлению цены. Стратегии ценообразования. Эффект растяжения цены. Ценовые пункты. Инициативное изменение цен. Ответные меры на изменение цен. Определение текущего рыночного спроса. Оценка уровня фактических продаж и долей рынка. Прогноз будущего спроса. Методы прогнозирования. Статистический анализ спроса. Способы управления спросом. Способы управления предложением. Мероприятия по снижению активности в период низкого спроса. Состояние индустрии гостеприимства в нашей стране. Перспективы развития ресторанного и гостиничного бизнеса. Проблемы разработки и применения маркетинговых стратегий на отечественном рынке. Индустрия гостеприимства в мировой экономике. Сформировавшиеся лидеры на мировом рынке гостеприимства и их маркетинговые стратегии. Будущее маркетинга

РАЗДЕЛ 3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1. Понятие и виды отношений, регулируемых правом в сфере гостиничного бизнеса. Внутренние источники правового регулирования гостиничного бизнеса. Международные нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Формы и методы государственного регулирования. Органы государственного регулирования

Гостиничный и туристский бизнес – это область предпринимательства имеющий отличие от остальных видов предпринимательства. Понятие правового регулирования гостиничного бизнеса (ГБ). Роль правового регулирования ГБ. Группы нормативно-правовых отношений в ГБ. Методы правового регулирования отношений в сфере ГБ. Понятие источников НПА. Виды источников. Основопологающие источники права в РФ. Конституция РФ. Гражданский кодекс РФ. Закон РФ «Об основах туристской деятельности». Закон «О защите прав потребителей», и др. Подзаконные НПА- Указы президента РФ. Постановления правительства РФ. Региональные НПА. Акты общего характера - Всеобщая декларация прав человека и гражданина, Международный пакт о гражданских и политических правах. Специальные МПА международного туризма. Принципы международного туризма. Международные договоры. Соглашения о сотрудничестве в области туризма. Брюссельский протокол и конвенция и др. международные соглашения. Роль международных организаций в правовом регулировании гостиничного бизнеса. Две формы государственного регулирования. Государственное прогнозирование и программирования. Ростуризм. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов.

Защита конкуренции. Внешнеторговая деятельность. Способы внешнеторговой деятельности. Поддержка малого и среднего предпринимательства. Защита прав потребителей. Органы государственного регулирования.

Тема 2. Организационно-правовые формы субъектов гостиничного бизнеса. Стандартизация и сертификация в сфере гостиничного бизнеса. Законодательная защита прав потребителей услуг. Защита законных прав и интересов предприятий (учреждений) гостиничной индустрии

Порядок создания регистрации, изменения и прекращения деятельности субъектов гостиничного бизнеса. Формы предприятий. НПА определяющие порядок. Организационно-правовые формы субъектов гостиничного бизнеса. Понятие стандартизации. Стандарт в сфере ГТБ. Нормативно правовые акты применимые в рассматриваемой области. Классификация объектов ГТБ. Госорганы отвечающие за стандартизацию и сертификацию объектов гостиничного назначения. Значение государственной классификации гостиниц. Возникновение потребительского движения в России, основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей», основные понятия закона. Право на информацию и возмещение морального вреда. Основные права потребителей, содержание информации о товаре (работе, услуге), правовые последствия непредставления достоверной информации или предоставления её на иностранном языке. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги. Право потребителя отказаться от исполнения договора на предоставление услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов. Неправомерные претензии туристов и отдыхающих в гостиницах. Порядок работы с обращениями граждан. Сроки удовлетворения претензий. Судебная защита законных прав и интересов сторон предоставления и пользования гостиничными услугами. Арбитражный суд. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров. Порядок подачи претензии, содержание претензии, рассмотрение претензии, ответ на претензию, урегулирование экономических споров в третейском суде. \

Тема 3. Порядок и основные этапы создания субъектов предпринимательского права. Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии. Правовое регулирование договорных отношений по оказанию гостиничных услуг. Правовое регулирования страхования в сфере гостиничного бизнеса

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» - стержень правовой системы сферы туризма и гостиничной деятельности. Основные

понятия закона, его структура. Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии. Порядок открытия и регистрации гостиничных объектов. Правовые основы деятельности учредителей. Варианты размещения и питания; право на изменение и порядок класса гостиницы. Правовые последствия, отказ от услуг. Договоры и другие документы по организации гостиничных услуг. Понятие и виды договоров. Структура договора, существенные условия договора. Составление, изменение условий и расторжение договора о сотрудничестве между туроператором и отелем. Порядок составления, изменения условий и расторжения договора о сотрудничестве между администрацией отеля и клиентом. Порядок составления, изменения условий и расторжения договора о сотрудничестве. Нормативно-правовая база осуществления страховой деятельности в России. Страхование в гостиничной индустрии. Субъекты страхования: страховщик, страхователь, застрахованное лицо. Страховой взнос, страховая премия, страховая сумма. Виды и формы страхования туристов и отдыхающих. Договор страхования. Страховой полис. Страхование жизни и здоровья отдыхающих и имущества. Страхование гражданской ответственности.

Тема 4. Понятие трудовых правоотношений. Субъекты и источники трудового права. Трудовой договор (контракт). Условия заключения, изменения, прекращения. Дисциплинарная и материальная ответственность работников

Труд и его роль в обществе. Понятие субъекта трудового права, правовой статус работника, работодатели трудовой коллектив, профсоюзные и иные органы как субъекты трудового права, понятие источников трудового права. Трудовой кодекс РФ, локальные правовые акты, общие и специальные нормы трудового законодательства. Понятие трудового договора (контракта). Документы, необходимые при заключении трудового договора (контракта), фактический допуск к работе: правовые последствия, дискриминация при приёме на работу и её отличие от ограничительных мер для некоторых категорий работников, порядок установления испытательного срока, результаты испытаний. Перевод на другую работу. Существенное изменение условий труда. Условия перевода на другую работу, в другую местность, временный перевод на другую работу, отличие перевода от перемещения работника, существенное изменение условий труда. Основания прекращения трудового договора. Общие основания прекращения трудового договора, расторжение трудового договора по инициативе сторон и органов, не являющихся участниками трудовых правоотношений, основание расторжения трудового договора для отдельных категорий работников, процедура увольнения в зависимости от причины расторжения трудового договора. Расторжение трудового договора по инициативе работника (ст.80 ТК РФ). Расторжение трудового договора по инициативе администрации. Основания увольнения, понятие «систематическое нарушение трудовой дисциплины», прогул, состояние алкогольного, наркотического или токсического опьянения, особенности увольнения работников по ст. 81 ТК РФ, дополнительные основания для увольнения некоторых категорий работников. Виды дисциплинарных взысканий и процедура их наложения, полная материальная ответственность, договор о полной материальной ответственности, ограничение материальной ответственности, ответственность работодателей за ущерб, причинённый здоровью работника.

Тема 5. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы . Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства. Классификация гостиниц и других средств размещения. Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы

История зарождения и развития гостиничного хозяйства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Гостиничные услуги в структуре туристского

обслуживания Современное гостиничное хозяйство в РФ. Технологии создания гостиничного продукта. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Стратегии в индустрии гостеприимства Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Типология гостиниц и других средств размещения. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса: Основная характеристика туристического гостиничного цикла. Принципы обслуживания клиентов в гостинице. Основные этапы оформления, расселения и обслуживания туристов.

Тема 6. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. Основы навыков обслуживания. Сущность гостиничного продукта. Организационные формы функционирования предприятия размещения. Использование информационных технологий в деятельности предприятия. Основы управления предприятием размещения

Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей. Функционально-организационная структура гостиницы. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице Основные понятия гостеприимства. Основные требования к персоналу в гостиничном бизнесе. Стандарты и правила поведения персонала. Основные правила сервиса. Гостиничный продукт. Основные, сопутствующие и дополнительные услуги в гостиничном бизнесе. Терминология гостиничного бизнеса. Особенности гостиничных услуг. Внедрение новых услуг на предприятиях размещения. Особенности гостиничного продукта в гостиницах разного типа. Зависимость гостиничного продукта от расположения гостиницы и ее функциональной значимости. Современные формы организации гостиничного бизнеса. Особенности функционирования предприятия при договоре франчайзинга. Особенности функционирования предприятия при договоре управления. Независимые гостиничные предприятия. Основные направления использования информационных технологий в деятельности средств размещения. Автоматизированные системы управления. Использование АСУ в деятельности предприятия. Критерии выбора АСУ . Структура управления гостиничным предприятием. Современные организационные структуры. Службы гостиницы, их задачи и взаимодействие. Механизмы решения задач управления в гостинице. Эффективность управления гостиничным предприятием. Основные показатели, характеризующие деятельность гостиницы. Информационные технологии в гостиничном сервисе

Тема 7. Развитие и становление информационных технологий и информатизация общества. Методика проектирования и реализации автоматизированных информационных технологий в сфере гостиничного сервиса. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных систем

Развитие и становление информационных систем и технологий и информационного общества. Этапы развития информационных систем и технологий . Классификация информационных систем. Современное состояние и тенденции развития информационных технологий. Процесс формирования информационного общества. Информационные технологии как основа информатизации общества. Основные этапы и современное состояние информатизации общества. Информационная составляющая организации гостиничной деятельности. Перспективы развития информационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе. Понятие жизненного цикла АИС. Стадии жизненного цикла АИС, их характеристики. Стандартизация процессов разработки АИС. Состав и документальное оформление каждого этапа разработки АИС. Роль специалиста – пользователя в создании АИС и

АИТ в сфере гостиничного сервиса. Модели жизненного цикла АИС. CASE – технологии как средство автоматизации проектирования автоматических информационных систем. Объектно- ориентированный подход к проектированию автоматизированных информационных систем. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных систем. Классификация аппаратных средств информационных систем и технологий. Критерии выбора средств технического обеспечения. Классификация программного обеспечения. Прикладное программное обеспечение. Деловая и компьютерная графика Программное обеспечение гостиничной деятельности.

Тема 8. Информационные технологии в системах управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса

Информационные системы в управлении предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Информационные технологии в системах управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса. Основы и сущность управления в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Сущность автоматизации управления в сложных системах: структура системы с управлением, цель автоматизации управления, пути совершенствования систем с управлением. Информационные технологии в менеджменте гостиничной деятельности. Содержание и виды управленческих решений. Необходимость автоматизации гостиничной деятельности. Универсальные средства автоматизации гостиничной деятельности. Анализ автоматизированных систем управления в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом. Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом. Информационный процесс представления данных и знаний. Проектирование баз и банков данных. Экспертные системы. Информационные технологии экспертных систем. Интеллектуальные информационные технологии и системы в гостиничном бизнесе

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОВОМУ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ ЭКЗАМЕНУ

1. Понятие «Технология». Этапы технологического цикла обслуживания гостя в отеле.
2. Порядок приёма и регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства в отечественных гостиницах.
3. Типы бронирования, применяемые в высококлассных гостиницах. Объясните суть каждого.
4. Правила внутреннего распорядка для сотрудников отеля. Права и обязанности персонала гостиницы.
5. Технология работы с жалобами гостей отеля и методы их рационального урегулирования.
6. Служба приёма и размещения: основные функции, состав, графики работы персонала, оборудование стойки службы приёма и размещения.
7. Учет национальных, межкультурных, религиозных, возрастных и других особенностей при размещении туристов в гостиницах.
8. Организация и технология обслуживания VIP - гостей в высококлассных гостиницах.
9. Организация и технология работы службы room - service в высококлассных гостиницах.
10. Роль, место и значение административно-хозяйственной службы (Housekeeping) в деятельности отеля?

11. Тарифы, скидки и надбавки на услуги размещения, применяемые в гостиницах.
12. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах.
13. Тарифы, скидки и надбавки на услуги размещения, применяемые в гостиницах.
14. Понятие гостиничного продукта: основной гостиничный продукт, дополнительный гостиничный продукт, сопутствующий гостиничный продукт.
15. Государственная политика Российской Федерации в сфере стандартизации.
16. Межгосударственные стандарты стран содружества независимых государств в туристской отрасли России.
17. Региональные органы по стандартизации в Европе
18. Технология проведения классификации гостиниц и иных средств размещения в России.
19. Каким образом распространение мировых гостиничных сетей в России влияет на формирование стандартов размещения?
20. Цели и задачи межгосударственных и российских стандартов по питанию в сфере туризма.
21. Международная стандартизация: цели и задачи.
22. Документы по стандартизации в России.
23. Федеральный закон «О техническом регулировании»: цели и принципы подтверждения соответствия продукции, услуг договорам, государственным стандартам.
24. Закон РФ «О защите прав потребителей»: цели и задачи
25. Назовите и раскройте общие положения стандартов на виды туристских услуг.
26. Технология проведения классификации гостиниц и иных средств размещения в России.
27. Каким образом распространение мировых гостиничных сетей в России влияет на формирование стандартов размещения?
28. Цели и задачи межгосударственных и российских стандартов по питанию в сфере туризма.
29. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия как основной фактор успешного функционирования и его развития. Основные показатели оценки трудовых ресурсов.
30. Ценообразование и прибыль в гостиничном предприятии
31. Оценка платежеспособности, финансовой устойчивости и рентабельности гостиничного предприятия
32. Основные фонды гостиничного предприятия, их признаки. Способы восстановления.
33. Рентабельность гостиничного предприятия, основные показатели рентабельности.
34. Специфические показатели финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия: загрузка, средняя цена за номер, средний доход с номера.
35. Цель кадровой политики. Внешние и внутренние факторы, влияющие на формирование и развитие кадровой политики.
36. Основные направления кадровой политики. Виды кадровой политики (пассивная; реактивная; превентивная; активная).
37. Место и роль службы персонала в иерархии управления организацией. Основные функции службы персонала.
38. Формы адаптации персонала (Социальная Производственная, Профессиональная, Психофизиологическая, Социально-психологическая)
39. Природа и типы конфликтов в организации. Позитивные и негативные функции конфликта. Классификация конфликтов.
40. Высвобождение и увольнение персонала. Виды увольнений.
41. Комплекс-микс в гостиничном маркетинге и его элементы.
42. Оценка конкурентоспособности гостиничной услуги.

43. Маркетинговая среда гостиничного предприятия.
44. Виды цен и особенности их применения в гостиничном бизнесе.
45. Жизненный цикл гостиничного продукта.
46. Сегментирование в гостиничном бизнесе: особенности и критерии.
47. Гостиничные цепи и особенности управления ими.
48. Основные виды менеджмента.
49. Стратегическое планирование. Процесс стратегического планирования
50. в организациях гостиничного сервиса.
51. Значение планирования для деятельности предприятий индустрии
52. гостеприимства.
53. Управленческие компании в гостиничном бизнесе: задачи и функции.
54. Управление независимыми гостиницами.
55. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.
56. Управленческие уровни в гостиничном предприятии.
57. Специфика функционирования туристских предприятий и управления ими на региональном и на международном уровнях.
58. Методологии изучения и прогнозирования различных форм международного взаимодействия в сфере туризма.
59. Международные гостиничные цепи особенности управления ими
60. Аутсорсинг в гостиничном бизнесе.
61. Управленческие уровни в гостиничном предприятии.
62. Цели и задачи управления гостиничным комплексом.
63. Особенности управления гостиничными предприятиями и другими средствами размещения.
64. Управленческие решения, принимаемые на высшем институциональном уровне управления гостиницей.
65. Принятие решений на среднем управленческом уровне: особенности их разработки.
66. Организационные структуры управления.
67. Взаимосвязь организационной структуры предприятия с организационной структуры управления предприятием. Влияние организационной структуры на конкурентоспособность предприятия.
68. Программное обеспечение в управлении гостиницы.
69. Ведущие туристско-реакционные центры России.
70. Ведущие туристско-реакционные центры зарубежной Европы.
71. Ведущие туристско-реакционные центры зарубежной Азии.
72. Ведущие туристско-реакционные центры Америки.

2.2. Оценочные материалы для проведения государственного экзамена

2.2.1. Описание показателей, критериев и шкалы оценивания

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
(отлично)	<p>Студент показывает высокий уровень компетентности, знания материала программы, учебной, периодической и монографической литературы, раскрывает основные понятия и проводит их анализ на основании позиций различных авторов.</p> <p>- Студент показывает высокий уровень теоретических знаний по дисциплинам, включенным в итоговый</p>

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	<p>государственный экзамен по специализации, и видит междисциплинарные связи.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы. - Знает в рамках требований к специальности законодательно-нормативную и практическую базу. - На вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> -Студент показывает достаточный уровень компетентности, знания лекционного материала, учебной и методической литературы. -Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. -Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. -Студент показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. -Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстративный материал при ответе допускает некоторые погрешности. - Вопросы, задаваемые членами экзаменационной комиссии, не вызывают существенных затруднений.
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> -Студент показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. - На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. - Студент владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. - В ответе не всегда присутствует логика, привлекаются недостаточно веские аргументы. - Затрудняется с ответами на поставленные комиссией вопросы, показывает недостаточно глубокие знания.
«неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> -Студент показывает слабые знания лекционного материала, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	компетентности, неуверенное изложение вопроса. - 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.

2.2.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

Перечень примерных практических заданий для подготовки к междисциплинарному экзамену

Практическое задание 1 В международной гостиничной практике для обозначения условий размещения и помещений номерного фонда используется профессиональная терминология. Расшифруйте следующие понятия:

1. double twin
2. extra bed
3. triple
4. single
5. double for single use
6. unior suite
7. de luxe
8. suite
9. business
10. family studio
11. president
12. lobby
13. pool
14. apartment

Практическое задание 2. Составьте характеристику номерного фонда гостиницы для номеров разных категорий. На основании Приказа Минкультуры России от 3 декабря 2012 г. N 1488 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями".

Практическое задание 3. Составьте на основе заполненной таблицы план-проект оснащения номера гостиницы (категория номера по выбору студента). Последующим критериям:

1. S-площадь и кол-во Комнат
2. Техническое оснащение
3. Оснащение мебелью и инвентарем
4. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера

Категория номера	Требование
Сюит апартамент	
люкс	
студия	
I	
II	
III	
IV	
V	

Практическое задание 4. В чем заключается специфика организации обслуживания туристов в таких специализированных средствах размещения как отели-поезда? Дайте характеристику сервисного ассортимента отеля-поезда

Практическое задание 5. Охарактеризуйте основные типы индивидуальных средств размещения развивающиеся в вашем регионе/районе (квартиры, виллы/коттеджи и др. по выбору студента). Подготовьте аналитическое исследование, таким критериям как тип, количество в регионе/районе, ценовая политика, условия проживания.

Практическое задание 6. Проанализируйте «Штатное расписание мини-отеля». В чем специфика выполнения персоналом работы в мини-отеле по сравнению с крупным отелем? Приведите примеры. Штатное расписание Мини-отеля

№ п/п	Должность	Кол-во	Функции
1	Управляющий	1	Управление отелем
			Обеспечение плановых финансовых показателей
			Организация взаимодействия с поставщиками и подрядчиками
			Разработка и проведение рекламной кампании

			Текущий контроль оперативного персонала
			Обеспечение бронирования
			Текущее взаимодействие с поставщиками клиентов
			Ведение учета клиентов
			Взаимодействие с ФМС
2	Гл. Бухгалтер	1	Ведение финансового учета и планирование налогов;
			Организация бухгалтерского учета в компании;
			Подготовка и сдача бухгалтерской отчетности компании;
			Контроль расчета и своевременности уплаты налогов в бюджет и внебюджетные фонды;
3	Завхоз	1	Организация профилактических и ремонтных работ
			Организация работоспособности инженерных систем и оборудования отеля
			Обеспечение отеля необходимыми материальными ценностями (посуда, белье, канцтовары и пр.)
			Ведение склада уборочного инвентаря и заказ необходимого инвентаря и хоз. товаров у Нач. АХО
			Обеспечение противопожарной безопасности
			Обеспечение эффективных взаимоотношений с коммунальными службами
			Проведение мелкого ремонта
4	Администратор	4	Прием заявок клиентов
			Бронирование в ночное время
			Заселение клиентов
			Прием оплаты услуг
			Обеспечение предоставления доп. Услуг, включая Room Service
			Экстренная уборка номера в ночное время в отсутствие горничных
			Обеспечение выезда клиентов
5	Горничная	2	Уборка номеров и общественных помещений
			Смена постельного белья
			Подготовка/сервировка завтрака
	Всего	9	

Практическое задание 7: На основании описания гостиничной сети сформулируйте основные преимущества для франчайзи при вступлении в эту сеть. – Компания SokoHotels (СокоХотелс) основана в 2003 году и является активно развивающейся гостиничной сетью, работающей на рынке гостиничных услуг в Санкт-

Петербурге.

– Компания специализируется на управлении и развитии малых гостиниц и индивидуальных средств размещения.

– В настоящий момент SokoHotels является управляющей компанией пяти малых гостиниц с общим номерным фондом 80 номеров.

– Стратегической целью компании SokoHotels является создание и эффективное развитие конкурентоспособной гостиничной сети, объединенной единой системой управления, высоким уровнем качества обслуживания, системным подходом к реконструкции и развитию отелей, сохранению национальных традиций гостеприимства.

Практическое задание 8: В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения и сокращения, в том числе и на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям и недопониманию деловой корреспонденции и другим досадным моментам. Заполните таблицу.

Международное сокращение	Расшифровка
FB	
DBL	
EXTRA BED	
ADT	
Porter	
Maids	
Front office	
Food & Beverage	
Lobby	
Room service	

Практическое задание 9: В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения и сокращения, в том числе и на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям и недопониманию деловой корреспонденции и другим досадным моментам. Заполните таблицу.

Международное сокращение	Расшифровка
BB	
ALL INCL	
TRPL	
INF	
BELLMAN	
Walk- in quest	
Housekeeping department	
Front desk	
Controller	
Lobby bar	
Pool bar	

Практическое задание 10. В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний.

Заполните таблицу.

Не говорите	Говорите
У нас этого нет	
Это невозможно	
Это запрещено	
Вам нельзя	
Вам следует	
Вы обязаны	
Вы не поняли	

Практическое задание 11. (В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний. Заполните таблицу.

Не говорите	Говорите
Простите, что побеспокоил	
Будете ждать или перезвоните?	
Что Вы хотите?	
Что Вы говорите?	
Кто говорит?	
Не вешайте трубку	
Виноваты мои коллеги	
Это не моя ошибка	

Практическое задание 12 В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний. Заполните таблицу

Не говорите	Говорите
Я не в состоянии	
Я не могу	
Не согласен	
Вы ошибаетесь!	
Я не знаю, я не в курсе	
Объясните, в чем дело	
Нет проблем	
Простите, что побеспокоил	

Практическое задание 13. После отъезда постояльца горничная обнаружила в прикроватной тумбочке номера 2000 у.е. и ключи. Каковы действия горничной, администрации отеля?

Практическое задание 14 Как часто во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение?

Практическое задание 15. Утром, уходя из номера, проживающий оставил

открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на стол и кровать. Можно ли при уборке номера убрать его вещи в чемодан?

Практическое задание 16. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки и сорочку повесила в шкаф; тапочки, туфли поставила в прихожую под вешалку; ночную пижаму положила после уборки кровати под подушку, но не стала убирать журналы, лежащие на столе, и записную книжку. Правильно ли поступила горничная?

Практическое задание 17. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Практическое задание 18. Известно, что часто плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом check out – 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет взиматься плата, если гость захотел покинуть отель с опозданием на 8 часов?

Практическое задание 19. Имеет ли право клиент требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?

Практическое задание 20. Горничная во время уборки на столике обнаружила стаканы с алкогольной жидкостью. Каковы могут быть действия горничной?

2.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Экзамен проводится публично в установленное время на заседании государственной экзаменационной комиссии. К сдаче государственных экзаменов допускаются студенты-магистранты, выполнившие полностью учебный план. Форма проведения экзамена: устно. Процедура экзамена предполагает несколько этапов:

- выбор билета в присутствии членов ГЭК с записью вопросов билета в протоколе заседания комиссии;
- подготовка магистранта к ответу в течение 45 минут;
- устный ответ по вопросу и практическому заданию, содержащихся в билетах. - дополнительные вопросы членов ГЭК;
- ответы студента на заданные членами комиссии вопросы; - процедура экзамена заканчивается закрытым обсуждением членами ГЭК прозвучавших ответов и объявлением оценок Председателем ГЭК.

2.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственного экзамена

Основная литература:

1. Беляев С.Ю. , Забродин Ю.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством. — Москва: Омега-Л 2013.— 381 с. — Электронное издание.
2. Богомолова А.В. Управление инновациями. - Томск: ТУСУР 2012.- 144 с. - Электронное издание.
3. Голубенко Н.Б. Библиотечное дело: инновации и перспективы. — Москва: Логос 2014.— 128 с. — Электронное издание.
- 4 Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения: учебник. — Москва: Юнити 2012. - 415с.
5. Михненко П. А. Теория менеджмента. — Москва: МФПУ «Синергия» 2012.— 304 с. — Электронное издание.
6. Рубин Ю. Б. Основы бизнеса. - Москва: МФПУ «Синергия» 2012.- 320 с. Электронное издание.

7. Саак А. Э., Якименко М. В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2011.— 432 с. — Электронное издание.

Дополнительная литература:

1. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходами: учебное пособие / А.Л. Лесник. - СПб.: ИЦ Интермедия, 2013. - 272 с.
2. Пузряков А.Ф. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.Ф. Пузряков. - М.: Альфа-М, 2014. - 240 с.
3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / Ю.В. Морозова - М.: Дашков и К, 2012. - 448 с.
4. Балашов А. И., Рудаков Г. П. Правоведение: Учебник для вузов. 5-е изд., дополненное и переработанное. Стандарт третьего поколения. — Санкт-Петербург: Питер 2013 г.— 464 с. — Электронное издание.
5. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л.В. Баумгартен. - М.: Академия, 2013. - 288 с.
6. Гвоздева В.А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы: учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ФОРУМ; Инфра-М, 2014. - 544 с.
7. Затуливетров А.Б. Новый ресторан: 365 дней после открытия: практическое пособие по управлению / А.Б. Затуливетров. - М.: ООО Информационная группа ""Ресторанные ведомости"", 2013. - 184 с. ;
8. Информатика. Базовый курс: учебное пособие / Под ред. С.В., Симоновича. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2012. - 640 с.
9. Информационные системы и технологии: учебник для бакалавров / Трофимов В.В. . - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2012. - 521 с.
10. Киселев Г.М. Информационные технологии в экономике и управлении: учебное пособие / Г.М. Киселев. - М.: Дашков и К, 2012. - 272 с.
11. Котова И.Б., Канаркевич О.С. Общая психология: учебное пособие / Котова И.Б., Канаркевич О.С. - М.: Дашков и К, 2013. - 480 с.
12. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходами: учебное пособие / А.Л. Лесник. - СПб.: ИЦ Интермедия, 2013. - 272 с. ; . - ISBN 543830044-1
13. Нилов К.Н. Предпринимательское право. — Москва: Флинта 2013.— 304 с. — Электронное издание.
14. Новый ресторан: 365 дней после открытия: практическое пособие по управлению / А.Б. Затуливетров. - М.: ООО Информационная группа ""Ресторанные ведомости"", 2013. - 184 с.
15. Психология: учебное пособие / Под ред. В.Н. Панферова. - СПб.: Питер, 2013. - 480 с.
16. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность: учебник / Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. - М.: Инфра-М, 2014. - 202 с.
17. Ступницкий В.П., Щербакова О.И., Степанов В.Е. Психология: учебник / Ступницкий В.П., Щербакова О.И., Степанов В.Е. - М.: Дашков и К, 2014. - 520 с.
18. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина. - М.: Юрайт, 2014. - 331 с.
19. Федотова Е.Л. Информационные технологии и системы: учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ФОРУМ; Инфра-М, 2012. - 352 с.
20. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В.Г. Федцов. - 3е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с.

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»:

1. Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации <http://mon.gov.ru/>
2. Федеральный портал «Российское образование» www.edu.ru

3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru>
 4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://collection.edu.ru>
 5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов <http://fcior.edu.ru>
 6. ЭБС «Айбукс» www.ibooks.ru
 7. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>
 8. Библиотека Гумер (гуманитарные науки) <http://www.gumer.info/>
 9. Национальная электронная библиотека <http://нэб.пф/for-individuals/>
 10. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrary.rsl.ru/>
 11. НЭБ «Киберленинка» <http://cyberleninka.ru/>
 12. Справочно-информационный портал www.gramota.ru 42
 13. Система автоматической проверки текстов наличие заимствований из общедоступных сетевых источников «Антиплагиат» <https://www.antiplagiat.ru/>
 14. Информационный портал «Мое образование» <http://moeobrazovanie.ru/>
 15. Федеральный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://ict.edu.ru>
 16. Российский портал открытого образования <http://openet.edu.ru>
 17. Министерство образования Ставропольского края <http://stavminobr.ru>
 18. Система образования Ставропольского края <http://stavedu.ru>
 19. Естественнонаучный образовательный портал <http://en.edu.ru>
 20. Федеральный портал «Социально-гуманитарное и политическое образование» <http://humanities.edu.ru>
- Программное обеспечение и информационно-справочные системы:
1. Справочно-правовая система Консультант-плюс <http://www.cjsultant.ru/>
 2. Справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
 3. Электронная библиотечная система www.ibooks.ru
 4. Специализированный программный продукт для слабовидящих Jaws for Windows15.0 Pro

3. Рекомендации по подготовке и оформлению ВКР

3.1. Общие требования к содержанию и оформлению ВКР

ВКР должна:

- представлять собой теоретическое и практическое исследование одной из актуальных тем в области управления, в которой выпускник демонстрирует уровень овладения необходимыми теоретическими знаниями и практическими умениями, и навыками, позволяющими ему самостоятельно решать профессиональные задачи;
- показывать уровень освоения выпускником методов научного анализа сложных социальных явлений, умение делать теоретические обобщения и практические выводы, обоснование предложений с использованием актуальных статистических данных и действующих нормативных правовых актов и рекомендаций по совершенствованию социально-экономических процессов и отношений;
- отражать умение студента-выпускника пользоваться рациональными приемами сбора, обработки и систематизации информации, способности работать с различными информационными источниками;
- носить самостоятельный творческий характер;
- соответствовать требованиям логичного и четкого изложения материала, доказательности и достоверности фактов;
- правильно оформлена (иметь четкую структуру, завершенность, правильное оформление библиографических ссылок и самой библиографии, включающей список нормативных

правовых актов, научной, учебной литературы и справочного материала, аккуратно исполнена).

Выбор темы выпускной квалификационной работы

Тема ВКР должна быть актуальной и учитывать потребности теории и практики. Выбор темы происходит на основе примерной тематики выпускных работ, разработанной кафедрой и утвержденной приказом ректора, или тема может быть предложена самим студентом с учетом его научно-практических интересов с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Тема ВКР выбирается студентом не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации. При выборе темы ВКР студент может обращаться за консультациями к заведующему кафедрой и профессорско-преподавательскому составу кафедры. Запрещается дублирование тем в одной учебной группе. После того как выпускник определился с темой ВКР, он пишет соответствующее заявление. Заведующий выпускающей кафедрой заявление рассматривает, после чего закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы. Тема ВКР и руководитель ВКР утверждаются приказом ректора РГГУ.

Контроль кафедры за подготовкой выпускной квалификационной работы

Общее руководство и контроль над своевременным выполнением выпускниками ВКР осуществляет заведующий выпускающей кафедрой, непосредственное – руководитель ВКР. После утверждения темы ВКР руководитель выдает выпускнику дипломное задание, затем выпускник разрабатывает план - график выполнения ВКР и согласовывает его с руководителем ВКР.

Руководитель ВКР:

- а) дает оценку и вносит коррективы в предложенный выпускником проект плана работы, разбивки на разделы и подразделы, определяет их примерные объемы, сроки представления в первом варианте;
- б) проверяет, насколько обстоятельно подобраны студентом научная литература, нормативные правовые акты и другие источники по теме, помогает выделить наиболее важные из них; ориентирует выпускника на составление полной библиографии по теме, изучение практики и т.д.;
- в) проводит консультации, на которых обсуждает с выпускником проделанную работу, возникшие трудности, дает рекомендации по их преодолению;
- г) после завершения подготовки выпускником ВКР представляет на выпускающую кафедру письменный отзыв о работе выпускника в период подготовки ВКР. Кафедра периодически заслушивает сообщения руководителей ВКР о ходе подготовки выпускниками ВКР. При необходимости выпускники могут приглашаться на заседания кафедры или на беседу к заведующему кафедрой.

Подготовка выпускной квалификационной работы

При работе над ВКР студент обязан:

- а) всесторонне изучить определенную проблему в области управления, ее теоретические и практические аспекты;
- б) проанализировать научную литературу (монографии, научные публикации и т.д.) и нормативные правовые акты по теме исследования;
- в) собрать, изучить и обобщить практику работы различных органов управления в соответствующей области. При сборе и обобщении материалов следует отбирать не только положительные, но и отрицательные факты, критически оценивать теорию и практику. Вместе с тем критика не должна быть голословной. Она должна носить объективный и конструктивный характер. Отстаивая свою точку зрения, выпускник должен обосновать ее, проявляя корректное отношение как к ученым, так и к практикам;

- г) на основе изучения различных материалов, а также исходя из темы исследования, выработать собственное суждение по соответствующей проблеме, отношение к существующим научным позициям, точкам зрения, практике управления;
- д) сформулировать свои предложения по совершенствованию практики управления и с соответствующим обоснованием. При написании ВКР используются следующие источники: научная и учебная литература, нормативные правовые акты, а также другие источники, необходимые в силу специфики темы. Содержание ВКР должно соответствовать ее теме.

Подбор и изучение литературы

Правильный подбор управленческой и другой специальной литературы в значительной мере определяет качество написания ВКР. Подбор литературы рекомендуется начать с выяснения места темы в изучаемой дисциплине. С этой целью необходимо ознакомиться с программой по дисциплине, просмотреть планы практических занятий, рекомендованную к ним обязательную и дополнительную литературу. Знакомиться с литературой целесообразно в следующей последовательности: нормативные документы (законы и подзаконные акты), научные издания, учебные и учебно-методические издания, статистические данные. Знакомиться с источниками следует в порядке, обратном хронологическому, то есть вначале целесообразно изучить самые свежие публикации, затем – прошлогодние, потом – двухгодичной давности и т.д.

За исключением первоисточников используемая литература не должна быть старше пяти лет. При подборе нормативных правовых актов целесообразно использовать возможности тематического поиска документов в справочных правовых системах «Консультант+», «Гарант», а также в других справочных системах. Эти справочно-информационные системы облегчают тематический поиск документов, а также позволяют быстро найти документ при наличии информации об органе, принявшем документ, дате принятия, номере документа. Кроме того, документы в данных электронных системах, как правило, содержат комментарии и ссылки на другие нормативные акты. При изучении периодических изданий лучше всего использовать последние за год номера журналов, в которых имеется указатель статей, опубликованных за год. Можно рекомендовать следующую последовательность действий, помогающую почерпнуть главное в любом издании.

Информация анализируется в следующем порядке: заглавие; фамилия автора; наименование издательства (или учреждения, выпустившего книгу); время издания; количество изданий (первое, второе и т.д.); аннотация; оглавление; введение или предисловие; справочно-библиографический аппарат (список литературы, указатели и т.д.); иллюстративный материал и первые предложения абзацев в представляющих интерес главах. Наименование издательства может содержать информацию о качестве опубликованного материала. Современные книжные издательства специализируются на определенной тематике и предъявляют разные требования к качеству работ. Если книга выпущена учреждением, то она, как правило, отражает взгляды какой-то школы. Анализ такой книги исследователем должен быть направлен на поиск новых положений. Однако их следует оценивать критически. Время издания отражает особенности того исторического периода, в которых писалась книга.

Аннотация помещается в начале книги и содержит, как правило, раскрытие цели подготовки издания и характеристику потенциального круга читателей. Во введении или предисловии наиболее часто раскрываются причины анализа исследуемых проблем, более подробно раскрывается цель книги. Справочно-библиографический аппарат позволяет судить об обоснованности положений, выдвигаемых автором. Следует просмотреть список литературы, приводимый в конце издания, а также библиографические ссылки в тексте. Изучив список литературы, можно получить информацию о проведенных исследованиях в изучаемой области. Иллюстративный материал в представляющих интерес главах позволяет в кратчайший срок уяснить основные положения по

исследуемым проблемам. Наличие рисунков, графиков, схем, как правило, свидетельствует о высоком качестве проработки автором изучаемых проблем. Поскольку первое предложение, как правило, отражает основную мысль абзаца, то для уяснения смысла текста в целом достаточно прочитать начальные предложения. При наличии достаточного времени вызвавший интерес материал изучается более внимательно с необходимыми пометками. При необходимости сведения могут быть выписаны или ксерокопированы. В ходе изучения литературы необходимо сразу же составлять библиографическое описание отобранных изданий, которое производится в строгом соответствии с порядком, установленным для библиографического описания произведений печати. На основании произведенных записей составляется список литературы.

Структура выпускной квалификационной работы

В своем содержании ВКР должна иметь органическое внутреннее единство, логику изложения, завершенность раскрытия темы. ВКР должна носить творческий характер (использование оригинальных документов, материалов эксперимента, исследования и др.) и быть правильно оформленной (чёткая структура, завершенность, оформление библиографических ссылок на документы и списка литературы в соответствии с ГОСТами, аккуратность исполнения и др.). Выпускник должен чётко изложить, какие основные положения и полученные результаты он представляет к защите. При написании ВКР выпускник использует имеющуюся по теме ВКР учебную и специальную научную литературу, анализирует действующие законодательные и подзаконные акты, в том числе – практику их применения, а также другие источники, если это обуславливается спецификой темы. При использовании указанных источников в тексте работы обязательны ссылки на них. Заимствование текста из авторских литературных произведений без ссылки на них (т.е. плагиат, списывание) не разрешается, более того, такая работа возвращается выпускнику после проверки в системе «Антиплагиат» экспертом, назначенным приказом ректора РГГУ, как несамостоятельно выполненная. Допустимая доля заимствования составляет 80%. Следует обратить внимание на стиль и язык изложения, обеспечение лаконичности и четкости формулировок, точность определений, разнообразие употребляемых слов, литературную форму выражения мысли. ВКР оформляется в виде текстуальной части с приложением таблиц и рисунков.

ВКР имеет титульный лист, на котором должны быть указаны: фамилия, имя, отчество выпускника, курс и факультет, где он обучается, фамилия, имя, отчество руководителя ВКР, его должность, ученое звание, ученая степень. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

На второй странице дается содержание (оглавление), в котором в порядке очередности располагаются: введение, названия трех глав с разбивкой на параграфы, заключение, список использованных источников (нормативных правовых актов, учебной и научной литературы) и приложения. Номер страницы при этом не проставляется.

Во введении (2–3 страницы) раскрывается актуальность темы; ее новизна и практическая значимость; уровень разработки; цели и задачи данной работы, ее предмет и объект; исходные теоретические идеи, источники; положения, выносимые на защиту; структура работы.

В основной части раскрываются сущностные основы, структурные и динамические аспекты исследуемого явления или процесса, дается их теоретическое обоснование с широким использованием специальной литературы и статистических материалов. Рассмотрение каждого вопроса завершается выводом, в котором дается экономическая оценка исследуемого вопроса, осуществляется логический переход к последующему изложению. Объем основной части – до 70 страниц. Основная часть ВКР, как правило, состоит из трех глав, в которых должны найти отражение сформированные в ходе изучения дисциплин учебного плана ряд компетенций. Для решения данной задачи

предлагается следующий алгоритм формирования структурных компонентов основной части ВКР.

В первой главе рассматривается сущность и теоретические основы исследуемого организационно-управленческого явления или процесса. Базой для данного исследования являются полученные выпускником основы экономических знаний. Выявляются их предпосылки, условия развития, характеризуется структура (или классификация), анализируются показатели и значимость, описываются методики (методика), на основе которых будет изучаться современное состояние объекта и предмета ВКР в последующих частях работы.

Во второй главе характеризуются состояние, динамика, проблемы, а также тенденции развития исследуемого явления или процесса (как правило, за последние несколько лет), в том числе на основе изучения соответствующих нормативных и правовых документов. Выявляются и оцениваются отклонения практики от теории, устанавливаются положительные и негативные тенденции с помощью инструментов стратегического анализа, направленного на разработку и осуществление стратегий организации, взаимосвязи между ними для обеспечения конкурентоспособности.

В третьей главе описываются способы устранения или ослабления негативных тенденций, при этом формулируются конкретные рекомендации на основе принятого организационно-управленческого решения и готовности нести за него ответственность с позиции социальной значимости. В обязательном порядке часть из них должна касаться построения и развития профессиональной карьеры персонала и разработки и реализации корпоративной социальной политики.

В заключении подводятся итоги исследования, формулируются краткие, самостоятельные выводы по содержанию работы. Как правило, содержательный аспект заключения определяется поставленной в работе целью и сформулированными задачами. Рекомендуемый объем заключения – 2–3 страницы.

В конце работы дается список использованных источников, который включает перечень нормативных правовых актов, а также научной и учебной литературы. Перечень нормативных правовых актов должен включать законы РФ, кодексы, указы Президента, постановления Правительства, приказы Министерств, инструкции, нормативно-правовые акты субъектов РФ, нормативно-правовые акты местного самоуправления. Далее следует список научной и учебной литературы – диссертационные исследования, учебные пособия и монографии российских и зарубежных авторов, статьи из журналов и газет. В список использованных источников включаются только использованные источники при написании ВКР. Общий рекомендуемый объем – не менее 55 источников

ВКР может иметь приложения, представленные схемами, таблицами, графиками, аналитическими справками, подтверждающими теоретические положения и практические рекомендации, содержащиеся в исследовании.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы

ВКР должна быть в твёрдом переплёте (в папке), обязательно прошита (не на кольцах) или переплетена. Перед титульным листом ВКР в файлах следующие документы:

1. Файл 1 - отзыв руководителя ВКР о работе выпускника в период подготовки ВКР (далее - отзыв)
2. Файл 2 - рецензия на ВКР.
3. Файл 3 - справка о плагиате, подготовленная руководителем ВКР
4. Файл 4- отзыв с места прохождения преддипломной практики.

После приложений (при наличии) – в файле, с его подписью, а также в жестко закрепленном конверте СД-диск с ВКР (все страницы: начиная с титульного листа ВКР и заканчивая последней страницей ВКР).

Тексты ВКР размещаются университетом в электронно-библиотечной системе.

Требования к оформлению текста.

ВКР выполняется на компьютере и оформляется только на одной стороне белой бумаги. – размер бумаги стандартного формата А4 (210 x 297 мм); – поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 20 мм, нижнее – 20 мм;

– ориентация: книжная, альбомная допускается в случае, если диаграммы, графики и т.д. не помещаются на лист в книжном формате;

– шрифт: TimesNewRoman;

– кегель: 14 пт (пунктов) в основном тексте, 12 пт в сносках;

– междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в подстрочных ссылках;

– форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»; – цвет шрифта – черный;

– красная строка – 1,5 см.

Требования к нумерации страниц.

– последовательно, начиная с 3-й (4-й) страницы (введение), т. е. после титульного листа и оглавления работы, а также перечня сокращений, используемых в работе (если он имеется в работе);

– далее последовательная нумерация всех листов, включая разделы, заключение, список используемых источников и приложения (если они имеются в работе); нумерация страниц, на которых даются приложения, является сквозной и продолжает общую нумерацию страниц основного текста;

– номер страницы располагается в нижней части справа.

Требования к заголовкам.

– набираются жирным шрифтом (шрифт 14 пт);

– выравнивание – по центру;

– точка в конце заголовка не ставится;

– заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через один междустрочный интервал;

– заголовок не имеет переносов, то есть на конце строки слово должно быть обязательно полным.

Требования к оформлению приложений:

– материал, дополняющий текст работы, допускается помещать в приложениях. Приложением может быть графический материал, таблицы большого формата и т.д.;

– приложения используются только в том случае, если они дополняют содержание основных проблем ВКР и носят справочный или рекомендательный характер;

– в тексте работы на все приложения должны быть ссылки;

– приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах формата А4, Приложения располагаются в порядке ссылок на них в тексте работы;

– каждое приложение начинается с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и имеет тематический заголовок. При наличии в ВКР более одного приложения они нумеруются арабскими цифрами (без знака №), например «Приложение 1», «Приложение 2» и т.д. Текст ВКР должен быть тщательно выверен выпускником, который несет ответственность за опечатки и ошибки, возникшие вследствие перепечатки. ВКР должна быть подписана выпускником на последней странице ВКР после приложений (при их наличии) После завершения подготовки выпускником ВКР она предоставляется руководителю ВКР для написания отзыва. В соответствии с приказом ректора ВКР подлежат рецензированию. Для проведения рецензирования работы передаются рецензентам, которые, как правило, назначаются из числа профессорско-

преподавательского состава выпускающей кафедры, не являющиеся руководителями рецензируемой работы. Срок сдачи ВКР на выпускающую кафедру контролируется руководителем ВКР с тем расчетом, чтобы обеспечить ознакомление выпускника с отзывом и рецензией не позднее чем за 5 календарных дней до дня защиты ВКР. Как правило, оптимальным сроком для сдачи ВКР является первый день обзорных лекций и консультаций перед государственными аттестационными испытаниями.

При поступлении на выпускающую кафедру ВКР, соответствующей установленным требованиям, заведующим кафедрой принимается решение: рекомендовать/ не рекомендовать к защите. ВКР передается в государственную экзаменационную комиссию не позднее чем за 2 календарных дня до защиты. В период проведения обзорных лекций и консультирования выпускников по вопросам, включенным в программу государственного экзамена, проводится предварительная защита ВКР (далее – предзащита). По решению заведующего выпускающей кафедрой по согласованию с руководителями ВКР к процедуре предзащиты привлекаются наиболее подготовленные выпускники для показа остальным процедуры защиты ВКР. Процедура предзащиты проходит в том же порядке, что и защита ВКР. Единственным отличием является то, что комиссия формируется из числа профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры в количестве не менее 3-х человек с обязательным присутствием руководителя ВКР

3.2. Оценочные материалы для ВКР

3.2.1. Описание показателей, критериев и шкалы оценивания

При определении оценки, полученной по результатам защиты ВКР, необходимо исходить из следующих критериев:

- актуальность, полнота раскрытия темы, научный аппарат ВКР, обоснованность выводов и рекомендаций, отражение в работе прохождения обучающимся практик,
- соответствие работы профилю направления подготовки ,специальности. Установленным методическим требованиям к оформлению работы,
- доклад обучающегося (в т.ч. наличие презентационного и раздаточного материала и т.д.) и аргументированность ответа на вопросы членов ГК и замечания рецензента,
- отзыв научного руководителя и оценка работы рецензентом и другие требования, предъявляемые программой ГИА.

Оценка	Критерии оценки результатов защиты ВКР
(отлично)	<p>Заслуживает дипломант,</p> <ul style="list-style-type: none"> - твердо знающий содержание ВКР; - грамотно и уверенно, с использованием юридической терминологии отвечающий на все дополнительные вопросы; - показавший умение свободно логически и ясно мыслить; - обнаруживший твердые навыки и умение приложить теоретические знания к практическому их применению. Такой ответ должен продемонстрировать знание исследуемой темы, нормативно-правовых и специальных источников, использованных при написании ВКР. <p>Оценка "отлично" выставляется только при полных</p>

Оценка	Критерии оценки результатов защиты ВКР
	<p>ответах на все основные и дополнительные вопросы- - Знает в рамках требований к специальности законодательно-нормативную и практическую базу. - На вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.</p>
«хорошо»	<p>Заслуживает дипломант, - обнаруживший полное знание содержания ВКР; -успешно, без существенных недочетов, ответивший на все дополнительные вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными, либо были даны без использования специальной юридической терминологии. Дипломант при ответах на полученные дополнительные вопросы обнаруживает знания логических связей вопросов билета с другими разделами курса, но ответы недостаточно четкие. Выводы на основании работы сделаны, но они не обладают достаточной актуальностью</p>
«удовлетворительно»	<p>Заслуживает дипломант, который: -обнаружил по всем вопросам знания только основ исследуемой темы, но не усвоивший детали, допуская ошибки принципиального характера; -отвечает на заданные дополнительные вопросы, но полностью не владеет терминологией, допускает существенные погрешности в ответе; -обладает необходимыми знаниями для устранения допущенных ошибок путем ответа на дополнительные вопросы; -при ответах на дополнительные вопросы не может увязать содержание исследуемой темы со смежными отраслями и институтами права; -допустил грубые нарушения правил оформления и содержания ВКР, не устранил замечания научного руководителя; -в качестве выводов вынес на защиту положения, не обладающие научной актуальностью. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания дипломантом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.</p>
«неудовлетворительно»	<p>Выставляется дипломанту, обнаружившему -полное незнание выбранной для исследования темы; -допустившему принципиальные ошибки в оформлении и содержании ВКР, -не ответившему на полученные дополнительные вопросы</p>

3.2.2. Примерная тематика ВКР

1. Разработка мероприятий направленных на повышение эффективности деятельности гостиничного предприятия «ААА» на основе (путем разработки, путем внедрения, в результате) совершенствования товарной и финансовой (кадровой и информационной, маркетинговой и информационной) политики.
2. Разработка мероприятий направленных на повышение эффективности управления гостиничным предприятием «ААА» в результате (путем разработки, на основе, путем внедрения) совершенствования кадровой и информационной (товарной и финансовой, маркетинговой и информационной) политики.
3. Разработка мероприятий направленных на повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия «ААА» на основе (путем разработки, путем внедрения, в результате) совершенствования товарной и финансовой (кадровой и информационной, маркетинговой и информационной) политики.
4. Разработка мероприятий направленных на повышение эффективности деятельности гостиничного предприятия за счёт внедрения информационных технологий (на примере «ААА»).
5. Разработка мероприятий направленных на повышение эффективности менеджмента гостиничного предприятия (на примере «ААА»).
6. Разработка мероприятий направленных на совершенствование информационного обеспечения гостиничного предприятия «ААА».
7. Разработка мероприятий направленных на совершенствование ассортиментной политики гостиничного предприятия «ААА» путём разработки системы дополнительных услуг гостиничного предприятия.
8. Разработка мероприятий направленных на повышение эффективности деятельности гостиничного предприятия в результате внедрения системы менеджмента качества (на примере «ААА»).
9. Разработка мероприятий направленных на совершенствование системы менеджмента качества гостиничного предприятия (на примере «ААА»).
10. Разработка мероприятий направленных на совершенствование системы управления гостиничного предприятия за счёт внедрения (на основе) современных информационных технологий (автоматизированной системы управления) (на примере «ААА»).
11. Повышение инвестиционной привлекательности гостиничного предприятия за счет внедрения автоматизированной системы управления (на примере «ААА»).

3.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК. Расписание защиты ВКР доводится до выпускников не позднее, чем за 30 календарных дней до дня проведения первого государственного аттестационного испытания: государственного междисциплинарного экзамена. Выпускник получает слово для выступления, на которое ему отводится обычно 7-10 минут. Выступление, как правило, сопровождается заранее подготовленной и согласованной с руководителем ВКР презентацией и/или каждому члену ГЭК предоставляется материал презентации на бумажном носителе. Доклад начинается со слов обращения к комиссии: «Уважаемый председатель, уважаемые члены Государственной экзаменационной комиссии! Вашему вниманию представляется доклад...». Далее освещаются данные, представленные на титульном листе ВКР и на первом слайде (листе) презентации (материал презентации на бумажном носителе): тема, автор, руководитель ВКР, рецензент ВКР. Дальнейшая структура доклада должна строиться на основании рассмотрения положений раздела «Введение»: актуальность, формулировка целей и задач и т.д. Презентацию данной части доклада следует продемонстрировать не более чем на

трех слайдах. Доклад выполненных работ по основной части ВКР по разделам следует строить в «привязке» к поставленным задачам и новизне решений. При освещении выполненных этапов работ целесообразно использовать фразы типа: «В рамках первой (второй, третьей) поставленной задачи было выполнено...»; «Впервые при решении задачи было использовано...»; «Сделаны выводы о необходимости...». В презентацию (материал презентации на бумажном носителе) данной части доклада следует включать слайды, отражающие ключевые моменты решения поставленных задач: структуру объекта (предмета) исследования, таблицы классификации методов исследования; графики, таблицы, схемы, рисунки (скриншоты) реализации и результатов аналитического и эмпирического исследования, моделирования; формулы, графики, таблицы, рисунки, подтверждающие новизну, социальную и/или экономическую эффективность предложенных решений. В заключительной части доклада освещаются и презентуются основные результаты работы, сделанные выводы и предложения в привязке к поставленной цели, задачам работы с подчеркиванием новизны предложенных решений и достигнутых количественных показателей улучшений (деятельности). Выпускник должен сделать свой доклад свободно, не читая письменного текста. В ходе доклада должны быть использованы только те графики, диаграммы и схемы, которые приведены в ВКР. Использование в выступлении данных, не использованных в ВКР, недопустимо. После доклада выпускник отвечает на вопросы членов ГЭК. Время для ответов на вопросы и обсуждения работы, как правило, не превышает 10–15 минут. После ответов на вопросы членов ГЭК выступает руководитель ВКР работы, а в случае его отсутствия председатель комиссии зачитывает его письменный отзыв. Далее выступает рецензент ВКР, а в случае его отсутствия председатель ГЭК зачитывает рецензию. Выпускник отвечает на замечания, зафиксированные в рецензии. Ответы на вопросы членов ГЭК на замечания рецензента ВКР должны быть краткими: по существу поставленного вопроса. При ответах выпускник должен проявить владение материалом, что учитывается членами ГЭК при оценке уровня его подготовленности к решению профессиональных задач.

4. Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации

Вид учебных занятий	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Групповые и индивидуальные консультации, государственная итоговая аттестация	Учебная аудитория, Специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Компьютеры с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы, Специализированная учебная мебель Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки университета,

5. Особенности проведения государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Процедуры проведения ГИА для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья регламентируются действующим Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.