

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЕВРАЗИЙСКИХ И ВОСТОЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ  
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**43.03.03 Гостиничное дело»**

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

**Гостиничная деятельность**

---

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

Программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2026

**Программа государственной итоговой аттестации**

Составитель(и):

к.э.н.доцент кафедры ОСТиГ, И.С.Ключевская

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОПОП ВО



И.С.Ключевская

№5 от 29.12.2025г

## 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 высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

1.2. Формами государственной итоговой аттестации являются:

~ Государственный экзамен

~ Защита выпускной квалификационной работы (далее - ВКР).

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

-технологический

- организационно-управленческий

Задачи профессиональной деятельности технологического типа:

- разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных национальных нормативных документов;

- применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг сферы гостеприимства и общественного питания.

Задачи профессиональной деятельности организационно-управленческого типа:

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

- руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

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
<b>универсальные компетенции (УК)</b>			
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный	+	

	подход для решения поставленных задач		
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	+	
УК -3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	+	
УК-4	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 проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействует им в профессиональной деятельности	+	
<b>общефессиональные компетенции (ОПК)</b>			
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		+
<b>профессиональные компетенции по видам деятельности (ПК):</b>			
<b><i>организационно-управленческая деятельность</i></b>			
ПК-1	Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		+
ПК-2.	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере		+

## 2. Программа государственного экзамена

### 2.1. Содержание экзамена

1. Влияние пандемии Covid-19 на современное состояние развития гостиничного рынка
2. Особенности работы гостиничных предприятий в условиях пандемии Covid-19
3. Типы бронирования, применяемые в гостиницах и их особенности.
4. Служба приёма и размещения: основные функции, состав, графики работы персонала, оборудование стойки службы приёма и размещения.
5. Учет национальных, межкультурных, религиозных, возрастных и других особенностей при размещении гостей
6. Организация предоставления услуг питания в гостиницах.
7. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги гостиниц: виды, особенности предоставления
8. Роль, место и значение административно-хозяйственной службы (Housekeeping) в деятельности отеля
9. Понятие гостиничного продукта: основной гостиничный продукт, дополнительный гостиничный продукт, сопутствующий гостиничный продукт.
10. Особенности и значение гостиничной анимации
11. Нормативно-правовая база деятельности гостиничных предприятий
12. Корпоративный документооборот гостиничных предприятий.
13. Основные типы управленческих документов гостиничных предприятий.
14. Состав и функции административно-управленческой деятельности: целеполагание, постановка задач, планирование действий, решение, руководство мероприятиями, контроль действий и мероприятий.
15. Оценка и контроль результатов деятельности работников гостиничного предприятия.
16. Показатели ликвидности, платежеспособности и финансовой устойчивости гостиничного предприятия
17. Оценка рентабельности и деловой активности гостиничного предприятия.
18. Кадровая политика гостиничного предприятия. Внешние и внутренние факторы, влияющие на формирование и развитие кадровой политики.
19. Мотивация труда сотрудников гостиничного предприятия.
20. Место и роль службы персонала в иерархии управления организацией. Основные функции службы персонала.
21. Набор персонала гостиничного предприятия: виды и формы
22. Формы адаптации персонала (Социальная Производственная, Профессиональная, Психофизиологическая, Социально-психологическая )
23. Природа и типы конфликтов в организации. Позитивные и негативные функции конфликта. Классификация конфликтов.
24. Soft- и grand-opening отеля: базовые регламенты
25. Маркетинговая среда гостиничного предприятия.
26. Ценообразование гостиничного предприятия
27. Организация эффективного зонирования в отеле

28. Сегментирование потребителей в гостиничном бизнесе: особенности и критерии проведения.
29. Основные этапы продаж гостиничных услуг.
30. Маркетинговые исследования: сущность, виды, направления осуществления в организациях гостиничного сервиса.
31. Продвижение гостиничного предприятия. Основные инструменты продвижения
32. Управленческие компании в гостиничном бизнесе: задачи и функции. Управление независимыми гостиницами.
33. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.
34. Международные гостиничные сети и особенности управления ими.
35. Аутсорсинг и аутстаффинг персонала в гостиничном бизнесе.
36. Уровни управления гостиничного предприятия.
37. Организационные структуры управления гостиничных предприятий
38. Этикет поведения сотрудников службы приёма и размещения гостей.
39. Методы управления предприятиями в сфере гостиничного бизнеса: административные, экономические, социально-психологические
40. Инновации в деятельности гостиничного предприятия

## 2.2. Оценочные материалы для проведения государственного экзамена

### 2.2.1. Описание показателей, критериев и шкалы оценивания

Оценка	Критерии оценки
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Студент показывает высокий уровень теоретических знаний по дисциплинам, включенным в итоговый государственный экзамен по специализации, и видит междисциплинарные связи.</li> <li>- Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы.</li> <li>- Знает в рамках требований к специальности законодательно-нормативную и практическую базу.</li> <li>- На вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.</li> </ul>
хорошо	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Студент показывает достаточный уровень компетентности, знания лекционного материала, учебной и методической литературы.</li> <li>-Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса.</li> <li>-Знает нормативно-законодательную и практическую базу,</li> </ul>

Оценка	Критерии оценки
	<p>но при ответе допускает несущественные погрешности.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-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.</li> <li>-Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстративный материално при ответе допускает некоторые погрешности.</li> <li>- Вопросы, задаваемые членами экзаменационной комиссии, не вызывают существенных затруднений.</li> </ul>
удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Студент показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами.</li> <li>- На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности.</li> <li>- Студент владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей.</li> <li>- В ответе не всегда присутствует логика, привлекаются недостаточно веские аргументы.</li> <li>- Затрудняется с ответами на поставленные комиссией вопросы, показывает недостаточно глубокие знания.</li> </ul>
неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Студент показывает слабые знания лекционного материала, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса.</li> <li>- Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций.</li> <li>- Не может привести примеры из реальной практики.</li> <li>- Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.</li> <li>- Неправильно отвечает на поставленные членами комиссии вопросы или затрудняется с ответом.</li> </ul>

### 2.2.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

**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

Сроки проведения государственного экзамена устанавливаются согласно учебному плану. К экзамену допускаются лица, завершившие полный курс обучения и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом. Перед государственными экзаменами проводятся обязательные обзорные лекции и консультации обучающихся по вопросам утвержденной программы государственных экзаменов. Прием государственного экзамена осуществляет государственная экзаменационная комиссия. Основной функцией государственной экзаменационной комиссии является определение соответствия подготовки выпускника требованиям образовательного стандарта высшего образования и уровня его подготовки. Экзаменационную комиссию по приему государственного экзамена по направлению подготовки, возглавляет заместитель председателя комиссии по проведению государственной итоговой аттестации, – заведующий выпускающей кафедрой. Экзаменационные комиссии формируются из профессорско-преподавательского состава кафедры института (штатных и совместителей), а также лиц, из сторонних организаций – руководителей или ведущих специалистов предприятий. Численный состав государственной экзаменационной комиссии составляет не менее 5 человек, в том числе представители работодателей. На период проведения всех государственных аттестационных испытаний для обеспечения работы государственных экзаменационных комиссий назначаются секретари (секретарь) из числа профессорско-преподавательского состава, административных или научных работников кафедры, которые не являются членами государственных экзаменационных комиссий. Секретарь ведет протоколы заседаний государственных экзаменационных комиссий. Программа государственного экзамена доводится до сведения студентов не позднее, чем за 6 месяцев до предполагаемой даты экзамена.

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;
- обсуждение членами ГЭК прозвучавших ответов и объявлением оценок Председателем ГЭК.

Обсуждение и окончательное оценивание ответов студента экзаменационная комиссия проводит на закрытом заседании, определяя итоговую оценку – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Решение об оценке знаний студента принимается государственной экзаменационной комиссией открытым голосованием простым большинством членов комиссии, участвующих в заседании. Результаты экзамена доводятся до студента сразу после закрытого заседания экзаменационной комиссии. Студент, получивший на экзамене оценку «неудовлетворительно» не допускается к защите выпускной квалификационной работы

### 2.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение государственного экзамена

3. 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](http://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](http://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.рф/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](http://www.gramota.ru)
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.cjnsultant.ru/>
2. Справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
3. Электронная библиотечная система [www.ibooks.ru](http://www.ibooks.ru)
4. Специализированный программный продукт для слабовидящих Jaws for Windows 15.0 Pro

### 3. Рекомендации по подготовке и оформлению ВКР

## 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 кафедры заявление рассматривает, после чего закрепляется руководителем 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.

В конце ВКР прикрепляется конверт с файлами подписанными рукой научного руководителя и рецензента :

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 об антиплагиате, подготовленная руководителем ВКР
4. Файл 4- аннотация ВКР.

Все файлы должны быть записаны на флэш-носителе.

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 кафедры 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
--------	-----------------

Оценка	Критерии оценки
отлично	<p>Заслуживает дипломант,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- твердо знающий содержание ВКР;</li> <li>- грамотно и уверенно, с использованием юридической терминологии отвечающий на все дополнительные вопросы;</li> <li>- показавший умение свободно логически и ясно мыслить;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Оценка "отлично" выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает в рамках требований к специальности законодательно-нормативную и практическую базу.</li> <li>- На вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.</li> </ul>
хорошо	<p>Заслуживает дипломант,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обнаруживший полное знание содержания ВКР;</li> <li>- успешно, без существенных недочетов, ответивший на все дополнительные вопросы, но некоторые ответы являются не совсем полными, либо были даны без использования специальной юридической терминологии.</li> </ul> <p>Дипломант при ответах на полученные дополнительные вопросы обнаруживает знания логических связей вопросов билета с другими разделами курса, но ответы недостаточно четкие.</p> <p>Выводы на основании работы сделаны, но они не обладают достаточной актуальностью</p>
удовлетворительно	<p>Заслуживает дипломант, который:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обнаружил по всем вопросам знания только основ исследуемой темы, но не усвоивший детали, допуская ошибки принципиального характера;</li> <li>- отвечает на заданные дополнительные вопросы, но полностью не владеет терминологией, допускает существенные погрешности в ответе;</li> <li>- обладает необходимыми знаниями для устранения допущенных ошибок путем ответа на дополнительные вопросы;</li> <li>- при ответах на дополнительные вопросы не может увязать содержание исследуемой темы со смежными</li> </ul>

Оценка	Критерии оценки
	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.
неудовлетворительно	Выставляется дипломанту, обнаружившему -полное незнание выбранной для исследования темы; -допустившему принципиальные ошибки в оформлении и содержании ВКР, -не ответившему на полученные дополнительные вопросы

### 3.2.2. Примерная тематика ВКР

1. On-line репутация гостиницы и ее влияние на развитие гостиниц 5 звезд
2. Адаптация новых сотрудников как фактор улучшения качества обслуживания туристов в гостинице «Х»
3. Бесконтактный отель как способ решения проблем с дефицитом кадров в отелях Архангельской области
4. Бутик отеля проблемы и перспективы его развития
5. Взаимосвязь кадровой политики и философии предприятия в деятельности руководства гостиницы.
6. Влияние mіce-индустрии на повышение лояльности клиентов гостиничного предприятия 4 звезды
7. Влияние имиджа и репутации гостиничного предприятия на привлечение целевой аудитории
8. Влияние первичной адаптации персонала на снижение текучести кадров отеля
9. Влияние применения интернет-маркетинга на повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия категории 4 звезды
10. Влияние программ лояльности клиентов на повышение результатов деятельности гостиничного предприятия
11. Влияние сокращения рекламного бюджета на гостиничные предприятия на территории Москвы и Московской области
12. Внедрение дополнительных услуг в санаторно-курортное учреждение
13. Внедрение современных методов обслуживания гостей концептуального отеля
14. Внедрение экологических инноваций в гостиницах 3 звезды с целью повышения их привлекательности.
15. Внедрение экологических инноваций в гостинице 4 звезды с целью повышения их привлекательности

16. Возможности использования искусственного интеллекта как инструмента повышения качества работы средства размещения
17. Использование digital-коммуникаций для привлечения новых клиентов в гостиницу
18. Использование анимационных услуг в гостиничной индустрии для повышения имиджа предприятия
19. Использование интернет-технологий в работе гостиничного предприятия
20. Исследование методов и показателей качества обслуживания гостей гостиничными предприятиями 5\* в период пандемии
21. Клиентоцентричность как инструмент повышения потребительской ценности гостиничных услуг
22. Маркетинговые инструменты продвижения гостиничного предприятия категории 4
23. Маркетинговые стратегии привлечения клиентов в гостиничном предприятии 5\*
24. Методы и способы решения конфликтных ситуаций с гостями в процессе приема и размещения в отеле 4 звезды
25. Методы подбора и отбора обсуждающего персонала в отеле
26. Мобильные технологии как инструмент для увеличения продаж в отеле
27. Мотивация как метод эффективного управления персоналом в малых гостиничных предприятиях
28. Мотивация как метод эффективного управления персоналом в отелях 4 звезды
29. Направления повышения конкурентоспособности отеля категории 3\*
30. Направления продвижения бутик-отеля с целью повышения его загрузки
31. Направления экологизации деятельности гостиничного предприятия
32. Обеспечение качества обслуживания иностранных туристов в гостинице с учетом их этно-культурных особенностей
33. Обеспечение конкурентоспособности СПА -отелей в современных условиях
34. Обеспечение условий повышения и развития эффективной деятельности гостиницы «х»
35. Оптимизация предоставления услуг системы питания в отеле 3 звезды
36. Оптимизация системы мотивации персонала в гостинице в современных условиях
37. Организация и продвижение event-мероприятий в отеле с целью привлечения целевой аудитории
38. Организация культурно-досуговой деятельности в загородном отеле
39. Организация обслуживания в отелях 5 звезд при чрезвычайных ситуациях
40. Организация работы F&B с vip гостями в гостиничном предприятии категории 5 звёзд
41. Организация работы обслуживающего персонала в гостиничном предприятии и разработка мероприятий по его контролю
42. Организация работы службы Room-service в гостиницах
43. Организация работы СПА-комплекса в гостиничном предприятии 5\*
44. Организация услуг досуга и развлечения в гостинице категории 5
45. Основные направления повышения конкурентоспособности бутик-отеля
46. Основные стили руководства и методы их улучшения в административной деятельности гостиницы
47. Особенности анимационной деятельности в спа-отеле
48. Особенности анимационной деятельности курортного гостиничного предприятия
49. Особенности организации обслуживания в бизнес-гостиницах

50. Особенности организации обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями здоровья
51. Особенности применения IT технологий в российских гостиницах 5 звезд после ухода международных сетей
52. Особенности применения современных методов продвижения услуг гостиничного предприятия 5\*
53. Особенности процесса бронирования апартаментов путем внедрения системы автоматизированного заселения
54. Особенности создания и продвижения гостиничных услуг на примере гостиницы
55. Повышение вовлечённости персонала гостиниц за счёт применения нематериальной мотивации
56. Повышение качества гостиничных услуг в гостиничном комплексе
57. Повышение эффективности деятельности службы приёма и размещения в отеле
58. Повышение эффективности работы хозяйственной службы пятизвездочного отеля
59. Предупреждение и профилактика профессиональной деформации и профессионального выгорания сотрудников front office гостиницы
60. Привлечение гостей за счет проведения мероприятий в ресторанах отеля 4\*
61. Привлечение целевой аудитории в гостиницы посредством проведения ивент-мероприятий службой питания
62. Применение аутсорсинга в службе housekeeping
63. Применение кейтеринговых услуг службой питания отеля с целью привлечения дополнительной аудитории
64. Применение клиентоориентированного подхода в отеле 5\* с целью улучшения качества обслуживания гостей
65. Причины и пути ограничения деструктивной мотивации персонала гостиничных предприятий
66. Причины текучести кадров и методы ее снижения в отеле категории 5 звезд
67. Проблемы обучения персонала службы приема и размещения как фактор повышения качества обслуживания
68. Продвижение гостиничного предприятия с помощью инструментов интернет-маркетинга
69. Работа с отзывами гостей, как инструмент повышения качества обслуживания
70. Развитие дополнительных услуг в бутик-отеле с целью повышения его загрузки
71. Развитие дополнительных услуг в гостиничных предприятиях категории 5 звёзд
72. Развитие корпоративной культуры как фактора повышения эффективности управления гостиничным предприятием
73. Разработка комплекса дополнительных услуг для повышения эффективности продаж номерного фонда отеля
74. Разработка комплекса мероприятий по повышению эффективности СПА и других оздоровительных услуг отеля/санатория.
75. Разработка коппинг-стратегий для работников СПИР с целью снижения их эмоционального выгорания
76. Разработка программы лояльности клиентов для несетевого отеля
77. Разработка программы совершенствования деятельности службы Room-service отеля

78. Разработка системы коммуникации с клиентами гостиничного предприятия на основе омниканального подхода
79. Разработка системы коммуникаций гостиничного предприятия на основе омниканального подхода
80. Разработка эффективных мер подбора и удержания персонала
81. Сайт отеля, как инструмент продвижения гостиничного предприятия.
82. Сглаживание колебаний спроса на услуги глэмпингов в условиях развития внутреннего туризма
83. Событийные мероприятия, как инструмент повышения лояльности гостей в отеле категории 5 звёзд
84. Современная практика применения аутсорсинга в несетевом региональном отеле
85. Современная практика применения аутсорсинга персонала службы питания гостиничного предприятия
86. Современные методы продвижения дополнительных услуг гостиничного предприятия
87. Современные методы продвижения гостиницы 5 звезд
88. Специфика адаптационной стратегии гостиничных предприятий в условиях кризиса
89. Специфика разработки и управления программами потребительской лояльности в несетевых гостиницах
90. Технологии встречи и обслуживания VIP-клиентов в средствах размещения
91. Формирование и развитие корпоративной культуры гостиницы класс «люкс»
92. Формирование имиджа глэмпинга на современном российском рынке гостиничных предприятий
93. Формирование коммуникативной политики гостиничного предприятия в современных рыночных условиях
94. Формирование лояльности гостей в пятизвездочных гостиницах
95. Формирование спроса на санаторно-курортные услуги пансионата в свете развития внутреннего туризма
96. Формирование внутреннего и внешнего HR-бренда гостиницы
97. Цифровой маркетинг как инструмент увеличения продаж услуг гостиничного предприятия

### **3.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

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

<b>аттестации</b>	
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: Видеопроекторное оборудование Компьютеры с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы, Специализированная учебная мебель Видеопроекторное 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.