

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Баутдинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.07.2023 11:30:41
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d014f62698c9d813e502697764

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Чеченский государственный педагогический университет»
Факультет технологии, искусства и менеджмента в образовании

Утверждена
Учебно-методическим советом
ЧГПУ
Протокол № 8 от «31» мая 2023г.
Председатель
Эльмураева



ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по образовательной программе:

43.03.03 Гостиничное дело
(код и направление подготовки)

(направленность (профиль) образовательной программы)

«Гостиничная деятельность»

(уровень образования)

Бакалавриат

(форма обучения)

заочная

Год приема-2023

Грозный, 2023

1. ЦЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Целью государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) является определение соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС), установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач.

Цель государственной итоговой аттестации заключается в установлении уровня подготовки выпускника по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта. Государственная итоговая аттестация в качестве обязательного государственного аттестационного испытания включает государственный экзамен и защиту выпускной квалификационной работы.

Задача государственной итоговой аттестации – проверка уровня сформированности компетенций, определенных образовательным стандартом, принятие решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче документа об образовании; разработка рекомендаций, направленных на совершенствование подготовки студентов по образовательной программе

2. ФОРМЫ И ОБЪЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

– Согласно требованиям ФГОС ВО Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность: Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 29 июня 2015 г. № 636;

в процедуру ГИА входит государственный экзамен и защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (если организация включила государственный экзамен в состав государственной итоговой аттестации).

Согласно ФГОС ВО по направлению подготовки (43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность) трудоемкость ГИА должна быть предусмотрена в объеме 9 з.е. (параметры из ФГОС ВО).

По данному направлению подготовки трудоемкость ГИА составляет 9 з.е.

2.1 Виды профессиональной деятельности выпускников и соответствующие им задачи профессиональной деятельности

Предусматривается подготовка выпускников к следующим видам профессиональной деятельности: организационно-управленческий, сервисный.

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности	Объекты профессиональной деятельности (или области знания)
33 Сервис, оказание услуг населению	организационно - управленческий	<p>- 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</p>	<p>гостиницы и иные средства размещения; предприятия общественного питания; услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации; технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы; первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного</p>

			питания
	сервисный	<p>- обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>- обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>гостиницы и иные средства размещения; предприятия общественного питания; услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации; технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы; потребители услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности; первичные трудовые коллективы организаций сферы</p>

			гостеприимства и общественного питания
--	--	--	--

3 ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

После полного освоения ОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Перечень компетенций, формируемых по направлению подготовки

Номер компетенции	Содержание компетенции
Выпускник должен обладать универсальными компетенциями (УК)	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему.</p> <p>УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности.</p> <p>УК-1.3. Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения.</p> <p>УК-1.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации.</p> <p>УК-1.5. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.</p> <p>УК-1.6. Аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение.</p> <p>УК-1.7. Определяет практические последствия</p>

	предложенного решения задачи.
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	<p>УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.</p> <p>УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели.</p> <p>УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач.</p> <p>УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.</p>
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.</p> <p>УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия.</p> <p>УК-3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.</p>
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>УК-4.1.</p> <p>Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>УК-4.3. Владеет системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов).</p> <p>УК-4.4. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p>УК-4.5. Выстраивает стратегию устного и письменного общения на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения.</p>
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	УК-5.1. Воспринимает Российскую Федерацию как национальное государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом

<p>историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>населения и региональной спецификой.</p> <p>УК-5.2. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений.</p> <p>УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.</p> <p>УК-5.4. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.</p> <p>УК-5.5. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.</p>
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей управления своим временем в процессе реализации траектории саморазвития.</p> <p>УК-6.2. Объясняет способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста.</p> <p>УК-6.3. Демонстрирует владение приемами и техниками психической саморегуляции, владения собой и своими ресурсами.</p> <p>УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач.</p>
<p>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>УК-7.1. Понимает оздоровительное, образовательное и воспитательное значение физических упражнений на организм и личность занимающегося, основы организации физкультурно-спортивной деятельности.</p> <p>УК-7.2. Определяет личный уровень сформированности показателей физического развития и физической подготовленности.</p> <p>УК-7.3. Умеет отбирать и формировать комплексы физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные и двигательные возможности, адаптационные ресурсы организма и на укрепление</p>

	<p>здоровья.</p> <p>УК-7.4. Демонстрирует применение комплексов избранных физических упражнений (средств избранного вида спорта, физкультурно-спортивной активности) в жизнедеятельности с учетом задач обучения и воспитания в области физической культуры личности.</p>
<p>УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p>УК-8.1. Способность оценки факторов риска и обеспечение безопасных условий жизнедеятельности в повседневной жизни и профессиональной деятельности.</p> <p>УК-8.2. Умение использовать профессиональные навыки для безопасного сохранения природной среды и устойчивого развития общества.</p> <p>УК-8.3. Использование методов защиты населения и объектов окружающей среды при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p> <p>УК-8.4. Овладение навыками защиты от опасностей в образовательных учреждениях и обеспечение комфортных условий жизнедеятельности.</p>
<p>УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;</p> <p>УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски).</p>
<p>УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной</p>	<p>УК-10.1. Понимает значение основных правовых категорий, сущность коррупционного поведения, формы его проявления в различных сферах общественной жизни.</p> <p>УК-10.2. Демонстрирует знание российского законодательства, а также антикоррупционных стандартов поведения, уважение к праву и закону. Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению.</p>

деятельности	УК-10.3. Умеет правильно анализировать, толковать и применять нормы права в различных сферах социальной деятельности, а также в сфере противодействия коррупции. Осуществляет социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры.
<i>Выпускник должен обладать общепрофессиональными компетенциями (ОПК)</i>	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.3.Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы	<p>ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.</p> <p>ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том</p>

<p>гостеприимства и общественного питания</p>	<p>числе с помощью онлайн технологий.</p> <p>ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.</p>
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение.</p> <p>ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения.</p>
<p>ОПК-6. Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.</p> <p>ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>
<p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p>
<p>ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-8.1 Знает принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-8.2 Умеет выбирать современные информационные технологии и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-8.3 Владеет навыками применения современных информационных технологий и использовать их для</p>

	решения задач профессиональной деятельности.
<i>Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована образовательная программа</i>	
ПК-1. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	<p>ПК-1.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>ПК-1.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-1.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>ПК-1.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа</p>
ПК-2. Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-2.1. Проводит анализ системы ценообразования Организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>ПК-2.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-2.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует основные показатели деятельности предприятия</p>
ПК-3. Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-3.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-3.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания в среде интернет</p> <p>ПК-3.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и</p>

	общественного питания
ПК-4. Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-4.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>

В рамках проведения государственной итоговой аттестации проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Виды деятельности	Компетенции (коды)
	Защита выпускной квалифицированной работы
Организационно-управленческий	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6;УК-7;УК-8; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4
Сервисный	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6;УК-7;УК-8; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4

3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

№	Критерии оценки результатов экзамена	Баллы
1.	Полнота ответов, свидетельствующих об уровне освоения знаний	От 0 до 50 баллов
2.	Способность к решению проблемных вопросов, практических задач, рассмотрению конкретных ситуаций, свидетельствующих об уровне сформированных умений и навыков	От 0 до 30 баллов

3.	Работа с основной и дополнительной литературой	От 0 до 5 баллов
4.	Работа с основными нормативными документами по профилю подготовки	От 0 до 5 баллов
5.	Уровень общей культуры, навыков аргументации, научной речи, умения вести дискуссию.	От 0 до 10 баллов
Сумма баллов		100 баллов

Шкала соотнесения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
Неудовлетворительно	0-50
Удовлетворительно	51-70
Хорошо	71-85
Отлично	86-100

Оценочный лист результатов защиты ВКР

Лицевая сторона листа

Критерии оценки	Баллы	Общекультурные/универсальные компетенции	Общепрофессиональные компетенции: ОПК	Профессиональные компетенции				Итого
				Педагогическая деятельность	Проектная деятельность	Организационно-управленческая деятельность	Сервисная деятельность	
Работа с литературными источниками	0-5							
Качество оформления ВКР	0-5							
Обоснованность цели ВКР во введении	0-5							
Содержательность и аргументация проведенного теоретического исследования (1 глава)	0-10							
Качество аналитической части (2 глава)	0-20							
Проработанность	0-15							

рекомендаций и мероприятий (3 глава)								
Оригинальность и практическая значимость предложений и рекомендаций в ВКР	0-5							
Качество доклада	0-5							
Содержание и оформление презентации	0-5							
Ответы на вопросы	0-25							
Дополнительные критерии								
Оценка руководителя ВКР								
Наличие публикаций и актов (справок) о внедрении								

Оценка ответа на вопрос (выполненного задания) выставляется членами Государственной экзаменационной комиссии. Оценки ставятся по четырех балльной шкале «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием присвоения обучающемуся квалификации, установленной ФГОС, и выдачи документа о высшем образовании и о квалификации.

3.3. Типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы

Типовые и контрольные задания и материалы должны носить компетентностно ориентированный характер.

Раздел 1. Организация гостиничного дела

Содержание и виды потребностей современного человека в гостиничном деле. Особенности гостиничного дела в современных условиях. Основные цели и модели государственного регулирования гостиничного дела. Инструменты государственного

регулирования гостиничного дела. Законодательное и правовое обеспечение гостиничного дела. Технология гостиничной деятельности. Продукт как совокупность товаров и услуг рекреационного характера, подготовленных для реализации потребителем. Технология формирования, продвижения и реализации продукта гостиничного дела. Документация, конкретизирующая требования к процессу обслуживания. Договорные отношения в гостиничном деле. Информационные технологии в гостиничном деле. Технологии предоставления услуг сферой гостеприимства. Основные модели организации гостиничного дела. Организация гостиничных цепей. Международные стандарты классификации гостиниц. Международные гостиничные правила. Организация приема, регистрации и размещения. Технология транспортного обеспечения. Экология в туризме и гостеприимстве. Туристские формальности. Международный опыт по разработке мер безопасности в сфере гостеприимства. Международное регулирование гостиничной деятельности.

Раздел 2. Технологии гостиничной деятельности

Роль информационных технологий управления (ИТУ) в гостиничной деятельности. Принципы и тенденции использования ИТУ в гостиничной деятельности. Классификация ИТУ в гостиничной деятельности. Автоматизация деятельности в гостиничной деятельности. Глобальные компьютерные системы бронирования. История развития компьютерных систем бронирования. Основные мировые компьютерные системы бронирования. Бронирование мест на авиационном транспорте, в гостиницах, аренда автомашин, страхование туристов.

Российские системы бронирования мест на авиационном транспорте. Правила бронирования и оформления электронных железнодорожных билетов. Информационные технологии управления в гостиницах. Факторы, определяющие успех внедрения систем автоматизации гостиниц. Выбор гостиницей оптимальной системы автоматизации. Процесс бронирования мест в гостиницах. Зарубежные и отечественные системы управления гостиницами. Автоматизация деятельности предприятий питания. Российские программные продукты для ресторанного бизнеса. Виды автоматизированных рабочих мест. Формы использования Интернет в гостиничной деятельности. Порталы и серверы в Интернет. Сайты туроператоров. Отличительная особенность работы большинства сайтов гостиничной деятельности. Ресурсы, режимы работы, возможность бронирования гостиничных услуг на интернет-ресурсах. Страхование через Интернет.

Раздел 3. Экономика гостиничного предприятия

Понятие сфера экономики, отрасль, сектор экономики. Три формы общественного разделения труда. Понятие предпринимательской деятельности. Функции предпринимательства. Объекты предпринимательской деятельности. Понятие юридического лица, его основные признаки. Основные фонды, основные средства. Функции основных средств. Видовая структура основных средств. Оборотные средства. Краткосрочные финансовые вложения. Кругооборот оборотных средств. Стадии движения оборотных средств. Состав и структура оборотных средств. Фонды обращения. Источники формирования оборотных средств. Основные направления рационального использования материальных ресурсов. Постоянные издержки. Переменные издержки. Альтернативные и неальтернативные издержки. Явные и неявные издержки. Экономические издержки. Понятие и функции цены. Конъюнктурные и неконъюнктурные и регулирующие факторы. Формирование цен на продукцию. Ценовая политика на различных рынках. Цели ценообразования. Ценовая стратегия. Методы ценообразования. Экономическая эффективность. Экономический эффект. Показатели рентабельности. Частные показатели производительности отдельных ресурсов. Факторы развития предприятия: экстенсивные и интенсивные. Факторы, направления, источники повышения эффективности.

Раздел 4. Сервисная деятельность

Понятие об услуге и сервисной деятельности. Определение функций сферы услуг. Структуры сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Эволюция понятия товар. Характеристика услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителя. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Основные методы

предоставления услуг. Формы обслуживания. Общие положения качества обслуживания. Показатели качества услуги. Модели качества услуг. Сервисные гарантии.

Раздел 5. Гостиничный менеджмент

Цели и задачи гостиничного менеджмента. Субстратная и функциональная модели организации. Этапы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мировой индустрии услуг. Малые гостиницы и их роль в развитии индустрии гостеприимства. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Типология средств размещения. Классификация средств размещения по различным критериям и в разных странах. Стандарты обслуживания гостей и их виды. Этика поведения персонала с гостями и коллегами по работе. Управление качеством обслуживания в гостинице. Организационные формы, используемые в индустрии гостеприимства. Международный опыт управления многофункциональными гостиничными комплексами и цепями. Система планов гостиничного предприятия. Содержание и порядок разработки плана маркетинга. Планирование эксплуатационной программы гостиницы. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда (фонда рабочего времени, численности персонала гостиницы, фонда заработной платы). Планирование издержек гостиничного предприятия. Планирование финансовых результатов деятельности. Экономическая оценка эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства. Организация маркетинговой работы на предприятии индустрии гостеприимства. Ценовая политика и ценообразование в индустрии гостеприимства. Технологии управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадров. Психологические особенности работы персонала в индустрии гостеприимства.

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

Государственный экзамен проводится в соответствии с «Программой государственного аттестационного испытания. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена», которая доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до даты

начала государственной итоговой аттестации. Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по заданиям, включенным в программу государственного экзамена.

Залогом успешной сдачи экзамена являются систематические, добросовестные занятия обучающегося на протяжении всего периода обучения. Однако это не исключает необходимости специальной работы непосредственно перед сдачей экзамена. Специфической задачей в этот период является повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение обучения. Начинать повторение рекомендуется за месяц-полтора до начала экзамена.

Прежде чем приступить к повторению, рекомендуется сначала внимательно изучить «Программу итоговой государственной аттестации. Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена», рекомендованную в ней литературу. В процессе повторения анализируются и систематизируются все знания, полученные в процессе освоения ОПОП ВО. Обзорные лекции и консультации необходимо использовать для углубления знаний, для восполнения пробелов и для разрешения всех возникших трудностей.

При подготовке к государственному экзамену следует обратить внимание на структуру экзаменационного билета, включающую вопросы и комплексные профессионально-ориентированные задания в форме ситуационных задач. Ситуационные задачи предназначены для оценивания уровня освоения выпускником учебного теоретического материала. Целью решения задач и кейса выступает преимущественно оценивание уровня умений и навыков выпускника в осуществлении проектной, организационно-управленческой и сервисной деятельности. По основным темам будут прочитаны обзорные лекции, проведены консультации.

3.5 Требования и критерии оценивания ответов итогового государственного экзамена.

Члены Государственной экзаменационной комиссии выставляют оценки за ответы магистрантов на вопросы билета. Оценки ставятся по четырехбальной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»). В критерии оценки, определяющие уровень и качество подготовки выпускников по специальности, его профессиональные компетенции, входят:

- уровень готовности к осуществлению основных видов профессиональной деятельности в соответствии с квалификационной характеристикой:

- уровень освоения выпускником материала, предусмотренного учебными программами дисциплин;

- уровень знаний и умений, позволяющий решать типовые задачи профессиональной деятельности:

обоснованность, четкость, полнота изложения ответов,

- уровень информационной и коммуникативной культуры.

Оценку результатов выполнения ВКР производят члены экзаменационной комиссии.

Объектами оценки являются:

- ВКР;

- иллюстративный материал, выставляемый обучающимся на защиту ВКР;

- доклад обучающегося на заседании государственной экзаменационной комиссии;

ответы обучающегося на вопросы, заданные членами комиссии в ходе защиты ВКР

4. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

4.1. Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа выполняется для уровня профессионального образования: высшее образование. Выпускная квалификационная работа выполняется в форме магистерской диссертации.

Защита выпускной квалификационной работы проводится публично на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Основной задачей ГЭК является определение профессиональной объективной оценки знаний и практических навыков (компетенций) выпускников на основании экспертизы содержания выпускной квалификационной работы и оценки умения обучающегося представлять и защищать ее основные положения.

4.2. Структура выпускной квалификационной работы и требования к ее содержанию

Общими требованиями к ВКР являются: самостоятельность исследования, отсутствие компилятивности, точное отражение содержания работы в формулировке темы, логическая последовательность изложения материала, обоснованность полученных результатов и выводов. Контроль за выполнением требований к оформлению ВКР (соответствие нормам и требованиям действующих государственных стандартов и других нормативных документов

Университета: оформление текста, списка литературы, чертежей и т.д.) осуществляет нормоконтролер. ВКР представляется на нормоконтроль в распечатанном, непереплетенном виде с подписанным научным руководителем титульным листом не менее чем за 14 дней до назначенной даты защиты ВКР. Нормоконтролером является начальник учебно-методического управления или иное уполномоченное лицо. Без подписи нормоконтролера, ВКР к защите не допускается. Рекомендуемый объем ВКР для обучающихся по программам бакалавриата составляет от 45 до 60 страниц текста, по программам магистратуры от 60 до 70 страниц текста. Объем ВКР считается без учета приложений.

Готовая ВКР должна быть сформирована в соответствии со структурой ВКР и сброшюрована. В конце ВКР дополнительно вшиваются пустые файлы-вкладыши, куда после защиты ВКР вкладывают аннотацию на ВКР, задание на выполнение ВКР (Приложение № 2), календарный рабочий план ВКР (Приложение № 3), отзыв руководителя и рецензента, справка о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований. При необходимости также дополнительно может вшиваться файл-вкладыш для CD/DVD диска с презентацией, либо других материалов к ВКР, подлежащих хранению. Структура ВКР для обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры содержит следующие основные элементы:

- а) титульный лист (Приложение № 4, 5);
- б) содержание с перечислением написанных автором параграфов (глав), разделов с указанием номеров страниц;
- в) введение;
- г) основная часть;
- д) заключение;
- е) список использованных источников;
- ж) приложения (при наличии).

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных элементов с указанием номера страницы, на которой они помещены в соответствии с Приложением № 6.

Введение характеризует:

- а) актуальность темы исследования – обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы;
- б) объект;

в) предмет исследования – формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;

г) цель и задачи – краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели; д) методы исследования (желательно);

е) степень научной разработанности;

ж) структура работы – краткое содержание глав и параграфов (при наличии) основной части работы;

з) последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом;

и) для групповых ВКР во введении необходимо перечислить вклад каждого студента с указанием глав (параграфов) ВКР, выполненных им лично.

Основная часть ВКР может содержать следующие элементы:

а) главы;

б) параграфы (разделы);

в) пункты;

г) подпункты.

В основной части описывается сущность предмета исследования, его современное состояние и тенденции развития. На основе обзора учебной и специальной научной литературы оценивается степень изученности исследуемой проблемы. Сопоставляются различные мнения, высказывается собственная точка зрения по дискуссионным (по-разному освещаемым в научной литературе) и нерешенным вопросам. Содержание этой части должно показать степень ознакомления студента с поставленной проблемой и современным научно - теоретическим уровнем исследований в данной области, а также умение работать в современном информационном пространстве с источниками, анализировать сжато и аргументированно формулировать задачи и результаты исследований и давать обоснованные рекомендации по решению выявленных проблем. Разделы ВКР должны быть взаимосвязаны. Рекомендуется, чтобы каждая глава заканчивалась выводами, позволяющими логически перейти к изложению следующего материала. К магистерской диссертации прилагается автореферат магистерской диссертации, титульный лист автореферата оформляется в соответствии с Приложением № 8. Объем автореферата – 7-15 страниц стандартного печатного текста. Текст ВКР готовится с помощью текстового редактора, печатается на

одной странице каждого листа бумаги формата А4 (поля: верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 10 мм., компьютерный шрифт Times New Roman - 14, интервал 1,5 для основного текста; Times New Roman - 10-11, интервал 1,0 - для сносок), представляется в переплете в отпечатанном виде и на электронном носителе. Номер страницы проставляется в центре нижней части страницы без точки. Страницы выпускной квалификационной работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы, кроме приложений (приложения не нумеруются). Каждый структурный элемент работы (введение, наименование всех глав, заключение, список использованных источников, приложения) следует начинать с новой страницы (подразделы/параграфы располагаются друг за другом). Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется. В таблице допускается применять размер шрифта меньше, чем в тексте (до 10 пт, 11 пт). Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева без абзацного отступа в следующем формате: Таблица Номер таблицы - Наименование таблицы. Если наименование таблицы занимает две строки и более, то его следует записывать через один межстрочный интервал. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другую страницу. При переносе части таблицы на другую страницу слово «Таблица», ее номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над другими частями также слева пишут слова «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы в соответствии с Приложением № 7. Наименование таблицы приводят с прописной буквы без точки в конце. Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в ВКР непосредственно после текста отчета, где они упоминаются впервые, или на следующей странице (по возможности ближе к соответствующим частям текста ВКР). На все иллюстрации в ВКР должны быть даны ссылки. При ссылке необходимо писать слово «рисунок» и его номер, например: «в соответствии с рисунком 2». Иллюстрации при необходимости могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок», его номер и через тире наименование помещают после пояснительных данных и располагают в центре под рисунком без точки в конце (Пример - Рисунок 2 - Оформление таблицы).

Заголовки структурных элементов основной части выравнивают по центру и выделяются полужирным шрифтом. Библиографические ссылки в виде подстрочных

примечаний оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5.2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления» нумеруются арабскими цифрами в пределах страницы согласно Приложению № 9. Обозначения и сокращения в тексте оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.12-2011 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила»). Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.0.100-2018 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» и должен содержать не менее 40 источников, которые необходимо разместить в следующем порядке в соответствии с Приложением № 10:

- а) Законы Российской Федерации
- б) указы Президента Российской Федерации
- в) постановления Правительства Российской Федерации
- г) нормативные акты, инструкции; иные официальные материалы (резолуции рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- д) монографии, учебники, учебные пособия;
- е) иностранная литература;
- ж) интернет-ресурсы.

4.3. Примерная тематика и порядок утверждения тем выпускных квалификационных работ

Темы ВКР должны соответствовать направленности (профилю) образовательной программы. За актуальность, соответствие тематики ВКР направленности (профилю) образовательной программы, руководство и организацию ее выполнения ответственность несет кафедра, реализующая ОП ВО и непосредственно руководитель ВКР. Перечень тем ВКР по программам бакалавриата разрабатываются выпускающими кафедрами, рассматриваются и утверждаются Советом института/факультета не позднее 30 мая. Утвержденный перечень тем ВКР доводится до сведения обучающихся не позднее чем

за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации. Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся (несколькими обучающимися, выполняющими выпускную квалификационную работу совместно) приказом ректора Университета закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа работников организации и при необходимости консультант (консультанты). Перечень тем ВКР по программам магистратуры необходимо разработать, утвердить и довести до сведения обучающихся не позднее, чем через месяц со дня их зачисления в Университет. При формировании перечня тем могут учитываться предложения организаций – работодателей, оформленные на официальном бланке организации работодателя и содержащие обоснование целесообразности подготовки предлагаемых тем ВКР по соответствующим образовательным программам. Количество предлагаемых обучающимся тем ВКР должно составлять не менее 150% от числа обучающихся текущего года обучения по данной образовательной программе. После выбора темы ВКР обучающийся подает на имя заведующего кафедрой заявление об утверждении темы и назначении руководителя ВКР в соответствии с Приложением № 1:

а) по программам бакалавриата - не позднее чем за шесть месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации;

б) по программам магистратуры - не позднее 1 ноября первого года обучения. В случае если студент не выбрал тему ВКР в установленный настоящим Положением срок, тема ВКР ему определяется решением заведующего кафедрой.

Примерные темы выпускных квалификационных работ

1. Проблемы организации и функционирования административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия и пути их решения
2. Повышение эффективности работы гостиницы на основе внедрения инновационных технологий
3. Механизмы повышения качества профессиональной подготовки кадров для индустрии гостеприимства через взаимодействие профессионального сообщества с образовательными организациями
4. Анализ взаимодействия гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами
5. Формирование стандарта качества обслуживания клиентов(на примере гостиницы)

22. Подготовка к процедуре подтверждения соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения в части выполнения квалификационных требований по оценке персонала
23. Разработка рекомендаций по улучшению системы материального и нематериального стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения.
24. Формирование и развитие инновационных бизнес-процессов на гостиничных предприятиях.
25. Совершенствование управления человеческими ресурсами с помощью инновационных технологий на гостиничных предприятиях

4.4. Порядок оформления и представления в государственную экзаменационную комиссию выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа должна иметь высокий научно - теоретический уровень и практическую направленность, показать умение студента систематизировать и анализировать данные результатов экспериментов, научной, периодической и специальной литературы. В ней студент должен показать результаты проведенных исследований по теме, обобщить комплекс знаний, полученных за время обучения в вузе. Темы выпускной квалификационной работы определяются выпускающими кафедрами. Студенту может предоставляться право выбора темы, вплоть до предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Для подготовки выпускной квалификационной работы студенту назначаются руководитель и, при необходимости, консультанты. Темы выпускных квалификационных работ закрепляются за студентами проектом приказа по факультету на основании личных заявлений и утвержденных приказом ректора не позднее чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Этим же приказом по представлению выпускающих кафедр назначаются руководители выпускных квалификационных работ из числа профессорско - преподавательского состава университета и высококвалифицированных специалистов предприятий и рецензенты. Ответственность за подготовку приказа в указанные сроки несет заведующий выпускающей кафедры и декан факультета. Уточнение и изменение (корректировка) темы выпускной квалификационной работы после утверждения приказа производится только в порядке

исключения и утверждается приказом ректора. На выполнение выпускной квалификационной работы студенту отводится время согласно графику учебного процесса и требованиям ФГОС ВО по каждой основной образовательной программе. Задание на выпускную квалификационную работу студента по выбранной теме составляет руководитель, которое утверждается заведующим выпускающей кафедрой/руководителем магистерской программы и обязательно помещается в работу после титульного листа. Контроль за выполнением задания осуществляют руководитель, заведующий выпускающей кафедрой/руководитель магистерской программы. За 2 недели до непосредственной защиты выпускной квалификационной работы студенту назначается предварительная защита выпускной квалификационной работы на кафедре.

График предварительных защит составляется заведующим выпускающей кафедры, согласовывается деканом факультета и вывешивается на доске объявлений кафедры. Выпускная квалификационная работа выполняется в соответствии с требованиями ЕСКД, стандартом организации и методических пособий и указаний по проектированию выпускной квалификационной работы. Конкретные требования к содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы по каждой основной образовательной программе, не противоречащие данному Положению, разрабатываются соответствующими выпускающими кафедрами и излагаются в соответствующих методических указаниях. Кафедра при необходимости может приглашать консультантов по отдельным разделам выпускной квалификационной работы за счет общей нормы времени, отведенного на руководство работой. Консультант проверяет соответствующий раздел выпускной работы и ставит свою подпись для студентов ФГОС ВО - на листе задания.

Законченная работа, подписанная студентом, нормоконтролером и консультантами, предоставляется руководителю на подпись и для оформления им письменного отзыва. Вопрос о допуске студента к защите рассматривается на заседании кафедры с обязательным присутствием руководителя и студента. Заседание кафедры оформляется протоколом.

Проект приказа о допуске студента к защите готовит заведующий выпускающей кафедрой не позднее чем за неделю до дня фактической защиты. Законченная выпускная квалификационная работа, подписанная руководителем, руководителем магистерской программы, заведующим выпускающей кафедрой, допущенная приказом к защите, направляется на рецензию. Состав рецензентов рассматривается на заседании кафедры,

оформляется протоколом заседания кафедры и утверждается деканом учебного факультета по представлению заведующих соответствующих кафедр.

В качестве внутренних рецензентов могут привлекаться ведущие преподаватели университета. Запрещается рецензирование работником кафедры, на которой выполнялась выпускная квалификационная работа.

В качестве внешних рецензентов могут привлекаться специалисты производства, научных учреждений, профессора и доценты соответствующего профиля других вузов. Выпускная квалификационная работа, допущенная к защите, подписанная руководителем, консультантами, нормоконтролером, для магистров руководителем магистерской программы, заведующим выпускающей кафедрой с отзывом руководителя и рецензией направляется на защиту в государственную экзаменационную комиссию.

До начала защиты выпускной квалификационной работы деканат факультета представляет в государственную экзаменационную комиссию направление на защиту, заверенное деканом с указанием среднего балла успеваемости, зачетную книжку, приказ о допуске студента к защите выпускной квалификационной работы.

Выпускные квалификационные работы должны быть сданы в электронном виде в УНИР (Управление научно-исследовательской работы) для проверки на оригинальность по программе «Антиплагиат.вуз». Тексты выпускных квалификационных работ обучающихся по всем формам обучения размещаются в базе данных «Выпускные квалификационные работы ЧГПУ» электронной библиотеки университета с предоставлением авторизованного доступа на сайте электронного вуза ЧГПУ www.echspu.ru. (Согласно Порядку размещения выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе ФГБОУ ВО ЧГПУ, утвержденным решением Ученого совета ЧГПУ Протокол № 9 от 30.06.2015г.) Контроль своевременности размещения текстов ВКР в ЭБС осуществляют заведующие выпускающими кафедрами университета. Проект приказа о допуске студента к защите готовит заведующий выпускающей кафедрой не позднее чем за неделю до дня фактической защиты. Законченная выпускная квалификационная работа, подписанная руководителем, руководителем магистерской программы, заведующим выпускающей кафедрой, допущенная приказом к защите, направляется на рецензию. Состав рецензентов рассматривается на заседании кафедры, оформляется протоколом заседания кафедры и утверждается деканом учебного факультета по представлению заведующих соответствующих кафедр. Выпускная квалификационная работа, допущенная к защите, подписанная руководителем,

консультантами, нормоконтролером, руководителем магистерской программы, заведующим выпускающей кафедрой с отзывом руководителя и рецензией направляется на защиту в государственную экзаменационную комиссию. Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственных экзаменационных комиссий с участием не менее двух третей ее состава. На заседаниях комиссии желательное присутствие руководителя выпускной квалификационной работы и рецензента. Продолжительность защиты выпускной квалификационной работы не должна превышать 30 минут. Для доклада содержания дипломной работы (проекта) студенту отводится 10-15 минут. Процедура защиты выпускной квалификационной работы включает в себя:

- открытие заседания экзаменационной комиссии (председатель);
- доклад студента;
- вопросы по докладу (каждого присутствующего члена комиссии); - отзыв руководителя заслушивается;
- заслушивается рецензия;
- заключительное слово студента.

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и принимаются на закрытых заседаниях комиссии простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии (или его заместителя). Результаты объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии по защите выпускных квалификационных работ.

Если студент получил оценку «неудовлетворительно» при защите выпускной квалификационной работы, то он отчисляется из университета с правом повторной защиты. Государственная экзаменационная комиссия решает, может ли студент представить к повторной защите ту же работу с доработкой, определяемой комиссией, или же обязан выполнить работу по новой теме.

Если государственная экзаменационная комиссия решила оставить прежнюю тему выпускной квалификационной работы, то студент отчисляется из Университета и не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет, имеет право повторно защитить выпускную квалификационную работу. Студент обращается в деканат факультета с заявлением. Декан согласовывает время защиты с председателем государственной

экзаменационной комиссии, издает приказ о восстановлении и допуске к защите в период очередной сессии Государственной экзаменационной комиссии.

Повторная защита допускается один раз. Решение государственной экзаменационной комиссии заносится в протокол. Результаты защиты выпускной квалификационной работы и решение о присвоении квалификации (степени) выпускнику вносятся в зачетную книжку и заверяются подписями всех членов комиссии, присутствующих на заседании. Секретарь государственной экзаменационной комиссии сдает зачетные книжки, личные дела, протоколы заседания комиссии в деканат факультета. После защиты выпускной квалификационной работы студент сдает работу секретарю государственной экзаменационной комиссии, с последующей передачей в архив.

По результатам защиты издается приказ о присвоении квалификации (степени) выпускнику и исключения его из списков студентов и выдаче документа об образовании и о квалификации государственного образца. Отчеты о работе государственных экзаменационных комиссий по защите выпускных квалификационных работ составляют председатели экзаменационных комиссий и заслушиваются на Ученых советах факультетов.

4.5. Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Государственную экзаменационную комиссию по защите выпускных квалификационных работ возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность всех экзаменационных комиссий по данному направлению (программе магистратуры), обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам. Председателем государственной экзаменационной комиссии утверждается, как правило, лицо не работающее в Университете, из числа докторов наук, профессоров соответствующего профиля, а при их отсутствии - кандидатов наук или ведущих специалистов предприятий, организаций, учреждений, являющихся потребителями кадров данного профиля. При отсутствии председателя заседания государственной экзаменационной комиссии проводятся под председательством его заместителя. Заместителем председателя комиссии является председатель соответствующей государственной комиссии по приему итогового междисциплинарного экзамена, как правило, заведующий выпускающей кафедрой Университета. Заведующий выпускающей кафедрой может одновременно заменять председателя итоговой государственной экзаменационной комиссии, но не более чем в одной государственной экзаменационной

комиссии по защите выпускных квалификационных работ. Государственные экзаменационные комиссии по защите выпускных квалификационных работ формируются из профессорско-преподавательского состава Университета, как правило, имеющих ученую степень и звание, и лиц, приглашаемых из учреждений - потребителей кадров данного профиля, ведущих преподавателей и научных сотрудников других высших учебных заведений. Рекомендуемый численный состав данных государственных экзаменационных комиссий - 6-8 человек. Секретарь обеспечивает исполнение расписания работы государственной экзаменационной комиссии, явку членов комиссии, представляет председателю комплект документов по проведению аттестационного испытания, ведет протоколы заседания, готовит необходимые материалы для работы комиссии, а в случае необходимости представляет в апелляционную комиссию установленные материалы. Деканы учебных факультетов ежегодно до 01 ноября представляют кандидатуры персонального состава государственных экзаменационных комиссий проректору по учебно-методической работе. Кандидатуры председателей государственных экзаменационных комиссий по защите выпускных квалификационных работ утверждается Министерством образования и науки Российской Федерации до 31 декабря. Персональный состав комиссии формируется из членов государственной экзаменационной комиссии с указанием председателя, заместителя председателя и секретаря, утверждается приказом ректора Университета не менее чем за месяц до начала работы комиссий. Проект приказа готовят деканы учебных факультетов по согласованию с проректором по учебно-методической работе. Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытых заседаниях государственных экзаменационных комиссий. В заседаниях должно участвовать не менее двух третей состава комиссий. Решения государственной экзаменационной комиссий принимаются на закрытых заседаниях комиссии простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии (или его заместителя). При равном числе голосов, голос председателя является решающим. Все решения государственной экзаменационной комиссий оформляются протоколом. Продолжительность работы государственной экзаменационной комиссии не должна превышать 6 часов в день.

см. Положение о государственной итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденное приказом ЧГПУ.

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Заполняется при наличии в образовательной программе

5.1 Программа государственного экзамена

В образовательной программе по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность» государственный экзамен предусмотрен.

Модуль	Дисциплина	Перечень вопросов и заданий
Экономика	Экономика гостиничного предприятия	<ol style="list-style-type: none">1) Понятие гостиничного предприятия и его признаки.2) Типы и организационно-правовые формы гостиничных предприятий. Цель гостиничного предприятия.3) Развитие отношений собственности как основа предпринимательской деятельности. Направления разгосударствления.4) Виды экономических субъектов и система экономических интересов.5) Объективные причины государственного регулирования экономики.6) Цели государственного воздействия на гостиничные предприятия.7) Факторы производства гостиничного предприятия.8) Экономический механизм деятельности гостиничного предприятия.9) Цели и методы государственного регулирования экономической деятельности гостиничного предприятия.10) Инструменты прямого и косвенного воздействия.11) Налогообложение и ценовое регулирование деятельности гостиничного предприятия.12) Функции и виды налогов гостиничного предприятия.13) Классификация и характеристика внешней среды гостиничного предприятия.14) Существенные элементы макро - и микросреды. Экзогенные и эндогенные факторы развития гостиничного предприятия.15) Спрос и предложение, их роль в формировании

		<p>равновесных цен.</p> <p>16) Эластичность спроса и предложения, методика оценки.</p> <p>17) Способы измерения совокупного спроса на региональных рынках. Емкость рынка и ее элементы.</p> <p>18) Степень охвата и доля рынка покупательные фонды населения Прикладные аспекты теории полезности.</p> <p>19) Цена как основной фактор внешней среды. Оценка воздействия цены на результаты деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>20) Равновесная цена</p> <p>21) Основные экономические показатели деятельности гостиничного предприятия и их классификация.</p> <p>22) Экономическое содержание выручки, доходов и издержек. Взаимосвязь динамики объемных и качественных показателей.</p> <p>23) Рентабельность гостиничного капитала и факторы ее формирующие.</p> <p>24) Масштабы деятельности гостиничного предприятия и масштабы гостиничного предприятия.</p> <p>25) Объем деятельности как один из показателей масштаба деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>26) Сущность оборота гостиничного предприятия и его классификация.</p> <p>27) Показатели объемов деятельности гостиничных предприятий.</p> <p>28) Источники формирования ресурсов гостиничного предприятия. Примененные и потребленные ресурсы</p> <p>29) Понятие и структура экономического потенциала. Факторы производства и их взаимосвязь.</p> <p>30) Структура имущества гостиничного предприятия.</p> <p>31) Экономическая эффективность, ресурсный и затратный подходы и ее оценки. Критерии и показатели эффективности использования ресурсов.</p> <p>32) Инвестиции как основа развития экономического потенциала Структура и источники инвестиций. Причины и пути преодоления</p>
--	--	---

		<p>инвестиционного кризиса.</p> <p>33) Оценка эффективности инвестиций.</p> <p>34) Классификация основных фондов гостиничного предприятия.</p> <p>35) Амортизация и воспроизводство основных средств. Экономические последствия переоценки основных средств.</p> <p>36) Сущность оборотного капитала и его структура. Специфика производственной торговой деятельности.</p> <p>37) Задачи управления основными элементами оборотных средств.</p> <p>38) Виды товарных запасов, их экономическая роль. Их значение, причины образования, классификация и показатели оценки.</p> <p>39) Методические подходы к нормированию и прогнозированию товарных запасов и оборачиваемости.</p> <p>40) Экономические способы управления элементами оборотного капитала</p> <p>41) Рынок труда</p> <p>42) Труд как фактор производства эффективность труда. Система показателей по труду и зарплате.</p> <p>43) Структура персонала гостиничного предприятия.</p> <p>44) Формы и системы оплаты труда Экономические методы управления заработной платой.</p> <p>45) Разновидности сдельной и повременной форм оплаты труда</p> <p>46) Экономическая сущность расходов гостиничного предприятия и задачи осуществления режима экономии.</p> <p>47) Классификация издержек и их роль в предпринимательской деятельности.</p> <p>48) Показатели измерения издержек. Факторы, влияющие на издержки обращения</p> <p>49) Динамика, постоянных и переменных издержек.</p> <p>50) Доходы и их роль в обеспечении экономической самостоятельности гостиничного предприятия.</p> <p>51) Источники формирования доходов гостиничного предприятия гостиничного предприятия.</p> <p>52) Особенности формирования доходов в</p>
--	--	---

		<p>современных условиях.</p> <p>53) Валовой доход, добавленная стоимость, хозрасчетный доход.</p> <p>54) Показатели, характеризующие уровень доходов и их динамику.</p> <p>55) Пути увеличения доходов.</p> <p>56) Экономическое содержание и происхождение прибыли.</p> <p>57) Виды прибыли.</p> <p>58) Порядок распределения и направления использования прибыли.</p> <p>59) Резервы роста прибыли и рентабельности гостиничного предприятия.</p>
Управление в индустрии гостеприимства	Управление персоналом в гостиничной индустрии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение политики в области управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма. 2. Уникальность услуги предприятия индустрии гостеприимства и туризма, гостеприимство, внутреннее институциональное знание организации, управление знанием персонала в организации как один из способов повышения конкурентоспособности. 3. Система оперативного планирования работы с персоналом предприятия индустрии гостеприимства и туризма. 4. Планирование потребности в персонале предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Маркетинг персонала. 5. Основные формы и методы набора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Источники набора персонала. Проблемы взаимодействия с кадровыми агентствами. 6. Процедура отбора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Роль линейных руководителей в отборе персонала. 7. Этапы отбора персонала предприятия индустрии

		<p>туризма. Предварительный отбор, анализ резюме, собеседование, анкетирование, интервью.</p> <p>8. Тестирование персонала предприятия индустрии туризма. Центры по оценке персонала.</p> <p>9. Проблемы адаптации персонала предприятия индустрии туризма и место службы персонала в этом процессе.</p> <p>10. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу предприятия индустрии туризма: нормативно-правовые акты, тенденции по приближению отечественных требований к мировому уровню.</p> <p>11. Формализация квалификационных требований к персоналу предприятия индустрии туризма в стандартах обслуживания, должностных инструкциях и других внутрифирменных документах.</p> <p>12. Анализ и оценка результатов выполнения работы персонала предприятия индустрии туризма. Управление по целям.</p> <p>13. Аттестация персонала предприятия индустрии туризма: подготовка, проведение, использование результатов.</p> <p>14. Системы мотивации и оплаты труда персонала предприятия индустрии туризма. Категории персонала.</p> <p>15. Групповые и индивидуальные формы поощрения персонала предприятия индустрии туризма. Опыт стимулирования персонала российскими и зарубежными предприятиями.</p> <p>16. Программы развитие персонала предприятия индустрии туризма. Планирование карьеры.</p> <p>17. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии туризма. Соотношение спроса и</p>
--	--	---

		<p>предложения в целом и по отдельным группам персонала.</p> <p>18. Определение потребности в обучении персонала предприятия индустрии туризма. Разработка программ обучения, формы и методы обучения. Критерии выбора тренинговой компании.</p> <p>19. Обучение без отрыва от производства на предприятия индустрии туризма. Коучинг, наставничество. Ротация кадров.</p> <p>20. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии туризма в системе управления изменениями и развитием предприятия индустрии туризма. Постоянно обучающиеся организации.</p> <p>21. Программы повышения лояльности персонала и их взаимосвязь с повышением приверженности гостя и прибыльности предприятия индустрии туризма.</p> <p>22. Оптимизация социально-психологических отношений в трудовом коллективе предприятия индустрии туризма.</p> <p>23. Социальная группа, трудовой коллектив, команда. Командообразование как способ повышения эффективности работы персонала предприятия индустрии туризма.</p> <p>24. Высвобождение персонала предприятия индустрии туризма: политика и процедуры. Альтернативы увольнению.</p> <p>25. Управление персоналом в условиях реорганизации предприятия индустрии туризма. Трудовые конфликты и методы их разрешения.</p> <p>26. Аутсорсинг, аутстафинг и лизинг персонала: сущность и целесообразность использования на предприятиях индустрии туризма.</p>
--	--	---

		<p>27. Кросс-культурные особенности управления персоналом. Зарубежный менеджмент, зарубежные менеджеры на предприятиях индустрии туризма.</p> <p>28. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии туризма.</p>
<p>Основы гостиничного дела</p>	<p>Глобальные системы бронирования и резервирования</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. История создания крупнейших систем бронирования услуг экскурсионного сервиса 2. Современные тенденции развития систем бронирования и резервирования 3. Преимущества работы с системами бронирования и резервирования 4. Системы бронирования, работающие через специальные терминалы в офисах. 5. Системы бронирования, использующие в качестве средств связи Интернет. 6. Процедура бронирования услуг экскурсионного сервиса. 7. Технические и технологические возможности ГКСБ Amadeus 8. Технические и технологические возможности ГКСБ Galileo 9. Технические и технологические возможности ГКСБ Worldspan 10. Технические и технологические возможности ГКСБ Sabre. 11. Технология работы с системой бронирования Amadeus. 12. Крупнейшие российские системы бронирования. 13. Возможности системного комплекса «Алеан». 14. История появления и функциональные возможности ADS. 15. Наиболее известные ADS 16. Возможности

6. ПРОВЕДЕНИЕ ГИА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Форма проведения государственной итоговой аттестации для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидностью) устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере и т.п.).

Подготовка и защита ВКР, сдача государственного экзамена для студентов из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств общего и специального назначения.

Перечень используемого материально-технического обеспечения:

- учебные аудитории, оборудованные компьютерами с выходом в интернет, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- библиотека, имеющая рабочие места для студентов, оборудованные доступом к базам данных и интернетом;
- компьютерные классы.

Для лиц с нарушениями зрения материалы предоставляются:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме;

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Защита выпускной квалификационной работы для лиц с нарушениями зрения проводится в устной форме без предоставления студентом презентации. На время защиты в аудитории должна быть обеспечена полная тишина, продолжительность защиты увеличивается до 1 часа (при необходимости). Гарантируется допуск в аудиторию, где проходит защита ВКР, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее

специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи.

Для лиц с нарушениями слуха защита проводится без предоставления устного доклада. Вопросы комиссии и ответы на них представляются в письменной форме. В случае необходимости, вуз обеспечивает предоставление услуг сурдопереводчика.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата защита ВКР проводится в аудитории, оборудованной в соответствии с требованиями доступности. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, должны размещаться на уровне доступного входа или предусматривать пандусы, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями или лифты. В аудитории должно быть предусмотрено место для размещения студента на коляске.

Дополнительные требования к материально-технической базе, необходимой для представления ВКР лицом с ограниченными возможностями здоровья, студент должен предоставить на кафедру не позднее, чем за два месяца до проведения процедуры защиты.

7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

а) Основная учебная литература

1. Шпырня, О. В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — ISBN 978-5-93926-323-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78034.html>
2. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для вузов / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 227 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09717-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516324>
3. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513523>

4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181>

5. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>

б) Дополнительная учебная литература

6. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / С. В. Иванилова. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 182 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/16744.html>

7. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896>

8. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511184>

9. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492674>

9. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской

деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/70285.html>

в) мультимедийные средства

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база: учебная аудитория для проведения учебных занятий по дисциплине, оснащенная

1. компьютерной техникой, с возможностью подключения к сети Интернет;
2. интерактивной доской
3. мультимедиапроектор

г) интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

Автор(ы):

Гайрбекова М.И., доцент, к.э.н.



(подпись)

ФИО

Рабочая программа практики рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и управление в образовании» 24.04.2023 г. протокол № 9.

И.о. заведующий кафедрой
доцент, к. э.н.
СОГЛАСОВАНО:



(подпись)

Р.С.-Э.Юшаева

Директор библиотеки



(подпись)

Арсагириева Т.А.