


**АНО ВО «МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
 А.И. Ковалева  
«22» октября 2018 г.

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
БЗ**

**Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Квалификация (степень) выпускника – бакалавр**

**Форма обучения – очная, заочная**

Факультет международных отношений и туризма

Кафедра туризма и гостиничного дела

**Москва 2018**

**Программа государственной итоговой аттестации** составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и рабочим учебным планом, утвержденным ректором АНО ВО «Московский гуманитарный университет».

**Авторы:** Путрик Ю.С. – доктор исторических наук, кандидат географических наук, заведующий кафедрой туризма и гостиничного дела МосГУ  
Журдан Г.И. – кандидат экономических наук, профессор кафедры туризма и гостиничного дела МосГУ  
Арифиллин М.В. - кандидат экономических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела МосГУ  
Ефимова Г.Н. – кандидат технических наук, кафедры туризма и гостиничного дела МосГУ  
Потапова С.А.– кандидат исторических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела МосГУ  
Григорьева Т.И. – старший преподаватель кафедры туризма и гостиничного дела МосГУ

**Эксперты:** Горелова С. И. – кандидат исторических наук, доцент, руководитель направления «Туризм» ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет»

#### **ОБСУЖДЕНО**

на заседании кафедры туризма и гостиничного дела  
«09» октября 2018 г., протокол № 3

#### **ОДОБРЕНО**

Методической комиссией факультета международных отношений и туризма  
«11» октября 2018 г., протокол № 2

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1. Общие положения государственной итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

1.1. Программа государственной итоговой аттестации выпускников по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» разработана в соответствии с:

- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (статья 59, часть 5);

- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- Федеральным государственным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень «бакалавриат»), утвержденным 04.12.2015., приказ № 1432;

- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»;

- Уставом АНО ВО «Московский гуманитарный университет»;

- Положением «О порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», утвержденном ректором МосГУ 11.10.2018 г.

- Положением «О выпускной квалификационной работе обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и специалитета Московского гуманитарного университета», утвержденным ректором МосГУ 15.05. 2017 г.;

- Положением «Об организации контроля использования в выпускных квалификационных работах студентов неправомерных заимствований», утвержденном ректором МосГУ 20.10.2015 г.;

- Положением «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья», утвержденном ректором МосГУ 30.05.2018 г.

- 1.2. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

1.3. Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

1.4. Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

1.5. Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, определяемые Университетом, но не позднее 30 июня.

1.6. Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

1.7. Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Обучающийся должен представить в деканат факультета документ, подтверждающий причину его отсутствия.

1.8. Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии).

1.9. Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно», а также обучающиеся из числа инвалидов, не прошедшие государственное аттестационное испытание в установленный для них срок (в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание или получением оценки «неудовлетворительно»), отчисляются из Университета с выдачей справки об обучении, как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

1.10. Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через год и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся.

Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в Университете на период времени, установленный вузом, но не менее периода времени, предусмотренным календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе.

При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося решением выпускающей кафедры ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы.

1.11. Восстановление для повторного прохождения государственных аттестационных испытаний определяется Порядком отчисления и восстановления студентов в Московском гуманитарном университете.

1.12. По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного аттестационного испытания.

1.13. Выпускнику, достигшему особых успехов в освоении образовательной программы, прошедшему все виды итоговых аттестационных испытаний с оценкой «отлично», сдавшему все учебные дисциплины, курсовые работы и практики, внесенные в приложение к диплому, со средней оценкой 4,75 балла по пятибалльной шкале оценок и не имеющему оценок «удовлетворительно», выдается диплом с отличием.

## **2. Государственная экзаменационная комиссия**

2.1. Для проведения государственной итоговой аттестации и проведения апелляций по результатам государственной итоговой аттестации создаются государственные экзаменационные комиссии и апелляционные комиссии (далее вместе – комиссии). Комиссии действуют в течение календарного года.

2.2. Комиссии создаются по каждому направлению подготовки, или по каждой образовательной программе, или по ряду направлений подготовки, или по ряду образовательных программ.

2.3. Председатель государственной экзаменационной комиссии по направлению подготовки утверждается из числа лиц, не работающих в Московском гуманитарном университете, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора либо являющихся ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

Предложения по кандидатурам председателей государственных экзаменационных комиссий подаются деканами факультетов в Учебно-методическое управление в сентябре для рассмотрения на Ученом совете Университета.

Председатели государственных экзаменационных комиссий утверждаются Министерством образования и науки Российской Федерации не позднее 31 декабря.

2.4. Председателем апелляционной комиссии утверждается ректор Московского гуманитарного университета (лицо, исполняющее его обязанности, или лицо, уполномоченное ректором, – на основании приказа ректора).

2.5. Председатели комиссий организуют и контролируют деятельность комиссий, обеспечивают единство требований, предъявляемых к обучающимся при проведении государственной итоговой аттестации.

2.6. Состав государственных экзаменационных комиссий формируется по предложениям деканов факультетов и выпускающих кафедр не позднее 1 декабря текущего учебного года и утверждается приказом ректора Университета не позднее, чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации. В состав государственной экзаменационной комиссии включаются не менее 4 человек, из которых не менее 50% являются ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности, остальные – лицами, относящимися к

профессорско-преподавательскому составу Университета и (или) научными работниками Университета, имеющими ученое звание и (или) ученую степень.

В состав апелляционной комиссии включаются не менее 4 человек из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу Университета и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий.

Из числа лиц, включенных в состав комиссий, ректором назначаются заместители председателей комиссий.

2.7. На период проведения государственной итоговой аттестации для обеспечения работы государственной экзаменационной комиссии из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу Университета, научных работников или административных работников Университета назначается ее секретарь. Секретарь государственной экзаменационной комиссии не является ее членом. Секретарь государственной экзаменационной комиссии ведет протоколы ее заседаний, представляет необходимые материалы в апелляционную комиссию.

2.8. Основной формой деятельности комиссий являются заседания.

Заседания комиссий правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа членов комиссий. Заседания комиссий проводятся председателями комиссий. А в случае их отсутствия – заместителями председателей комиссий.

Решения комиссий принимаются простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председательствующий обладает правом решающего голоса.

### **3. Порядок проведения итоговой государственной аттестации**

3.1. Государственная итоговая аттестация обучающихся проводится в форме:

- государственного экзамена;
- защиты выпускной квалификационной работы.

3.2. Государственный экзамен проводится по нескольким дисциплинам и (или) модулям образовательной программы, результаты, освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников. Государственный экзамен проводится устно.

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

3.4. Вид выпускной квалификационной работы бакалавра требования к ней, порядок ее выполнения и критерии ее оценки устанавливаются выпускающей кафедрой и утверждаются Советом факультета. Выполнение выпускной квалификационной работы бакалавра регулируется Положением «О выпускной квалификационной работе обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и специалитета Московского гуманитарного университета», утвержденным ректором МосГУ 15.05. 2017 г.

3.5. Программы государственной итоговой аттестации, включая программы государственных экзаменов, фонды оценочных средств к ним, перечень

тем выпускных квалификационных работ, предлагаемых обучающимся и критерии их оценки, разрабатываются выпускающими кафедрами с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов по направлению подготовки, рассматривается Советом факультета и утверждаются проректором по учебной работе.

Программы государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, а также порядок подачи и рассмотрения апелляций доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

3.6. К государственным итоговым испытаниям допускаются лица, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования.

Проект приказа о допуске обучающихся к государственным аттестационным испытаниям готовится деканом факультета и передается на подпись ректору не позднее, чем за 2 дня до начала работы ГЭК.

3.7. Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

3.8. Работа государственной экзаменационной комиссии проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса.

Не позднее, чем за 30 календарных дней до проведения первого государственного аттестационного испытания ректор утверждает подготовленное деканатом расписание государственных аттестационных испытаний, в котором указываются даты, время и место проведения государственных аттестационных испытаний и предэкзаменационных консультаций. Деканат факультета доводит расписание до сведения обучающихся, членов ГЭК и апелляционных комиссий, секретарей ГЭК, руководителей выпускных квалификационных работ.

При формировании расписания устанавливаются перерывы между государственными аттестационными испытаниями продолжительностью не менее 7 календарных дней.

## **ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**

### **4. Общие требования к организации и проведению государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

4.1. Государственный экзамен имеет статус междисциплинарного и проводится по утвержденной программе, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен и рекомендации, обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена, – обзорные лекции.

4.2. Устанавливается следующий порядок проведения государственного

междисциплинарного экзамена:

4.2.1. Обучающиеся получают билет, состоящий из 2-х теоретических вопросов и ситуации практико-ориентированного характера. Экзамен проводится в устной форме.

4.2.2. На подготовку устного ответа на вопросы экзаменационного билета отводится не менее 40 минут. При этом используются бланки установленного образца для оформления экзаменационного задания или подготовки к устному ответу.

4.2.3. Оценка формируется на основе ответов на поставленные в билете теоретические вопросы и качества решения ситуационной задачи. Итоговая оценка по экзамену сообщается студенту в день экзамена, проставляется в протокол экзамена и зачетную книжку, где, как и в протоколе, расписываются председатель и члены государственной экзаменационной комиссии. В протоколе экзамена фиксируется номер и вопросы экзаменационного билета, по которому проводился экзамен.

4.3. В государственную экзаменационную комиссию в день сдачи экзаменов представляются следующие документы:

- приказ ректора о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации;
- зачетные книжки обучающихся, полностью оформленные и подписанные деканом;
- сводная экзаменационная ведомость, отражающая выполнение обучающимися образовательной программы по направлению подготовки;
- оценочные средства (экзаменационные билеты, задачи, практические задания, кейсы и т.п.);
- листы ответа обучающихся;
- оценочные листы для членов комиссии;
- экзаменационная ведомость.

4.4. Результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения.

4.5. Пересдача государственного экзамена с целью повышения положительной оценки не допускается.

## **5. Цель государственного экзамена и его место в структуре ОП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

5.1. Государственный экзамен направлен на установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС ВО. Он является частью государственной итоговой аттестации и в структуре ОП представлен в блоке Б 3 «Государственная итоговая аттестация» объемом 9 зачетных единиц.

5.2. С целью выявления уровня сформированности компетенций, соответствующих направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», в экзаменационный билет государственного междисциплинарного экзамена включаются два теоретических вопроса и одно задание практико-ориентированного характера.



5.3. Первый вопрос относится к общим теоретико-методологическим вопросам, имеющим фундаментальный характер и позволяющим выявить общую теоретическую подготовку студента в области гостиничного дела. Эти вопросы должны отражать тенденции современного состояния и развития гостиничной индустрии.

5.4. Второй вопрос экзаменационного билета раскрывает технологические особенности организации гостиничного дела.

5.5. Задание практико-ориентированного характера является междисциплинарным и позволяет определить готовность выпускника к профессиональной деятельности в практической сфере гостиничной индустрии.

5.6. Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен показать способность выпускника решать, соответствующие уровню высшего образования «бакалавриат», следующие профессиональные задачи:

*в производственно-технологической деятельности*

- разработка и применение профессиональных стандартов и технологий гостиничной деятельности;

- формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения;

- разработка алгоритма технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя;

оценка качества технологических процессов гостиниц и других средств размещения;

- использование современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности;

*в организационно-управленческой деятельности*

- организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;

- планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;

- определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности;

- координация деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;

- оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;

- контроль деятельности гостиниц и других средств размещения

*в сервисной деятельности*

- обеспечение качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;

- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;

- выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителя;  
соблюдение кодекса профессиональной этики, формирование клиентурных отношений;

*в проектной деятельности*

- сбор, анализ и обобщение зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности;  
- мониторинг гостиниц и других средств размещения;  
- адаптация инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения;

*в научно-исследовательской деятельности*

- постановка целей и задач проектирования гостиничного продукта;  
- проектирование функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения;  
- проектирование инновационного гостиничного продукта.

## **6. Компетенции, проверяемые в ходе государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен показать владение обучающимся следующими общекультурными и профессиональными компетенциями:

### Общекультурные компетенции

- способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);  
- способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);  
- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);  
- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);  
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);  
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);  
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7).

### Общепрофессиональные компетенции:

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);  
- способностью организовать работу исполнителей (ОПК-2);  
- готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

### Профессиональные компетенции:

#### *в производственно-технологической деятельности*

- готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1);

- готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2);

#### *в организационно-управленческой деятельности*

- владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3);

- готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);

- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

#### *в сервисной деятельности*

- готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений (ПК-6);

- готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7);

#### *в научно-исследовательской деятельности*

- способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг (ПК-9);

- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-10);

- готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11);

#### *в проектной деятельности*

- готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12);

- готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-13);

- готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-14).

## **7. Содержание государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

**7.1. Вопросы государственного экзамена по направлению подготовки  
43.03.03 «Гостиничное дело» и контролируемые компетенции**

<b>№ п/п</b>	<b>Вопрос экзамена</b>	<b>Проверяемые компетенции</b>
1	Организация обслуживания потребителей в гостинице. Основные аспекты культуры сервиса	ОК-5, ПК-7
2	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	ПК-5
3	Методы оценки уровня сервиса и конкурентоспособности гостиничного предприятия	ПК-4
4	Современные средства коммуникации в организации гостиничного обслуживания	ПК-2
5	Технология и организация продаж гостиничных услуг	ПК-1 ПК-3
6	Конфликты и пути их разрешения	ОК-6, ПК-7
7	Обслуживание туристских групп в ресторанах и кафе. Особенности составления меню для иностранных туристов	ОК-6, ПК-6
8	Организация питания в гостиничном комплексе	ОПК-2
9	Рекреационные возможности гостиничной инфраструктуры. Требования к отдельным зонам и условия реализации этих требований.	ПК-12
10	Организация культурно-досуговой деятельности в гостинице	ПК-6
11	Гостевой цикл в системе гостиничного обслуживания	ПК-1, ПК-6
12	Производственно-технологическая деятельность гостиничного комплекса	ПК-4
13	Административно-хозяйственная служба гостиницы и ее функции	ПК-4
14	Материально-техническая база гостиничного предприятия	ПК-1
15	Современные централизованные системы бронирования в индустрии гостеприимства и туризма	ОПК-1, ПК-2
16	Автоматизированные системы управления гостиницей	ПК-11
17	Организация и технология приема и размещения гостей	ПК-1 ПК-7
18	Инженерно-техническая служба гостиницы и ее функции	ПК-4
19	Служба управления номерным фондом гостиницы и ее функции	ПК-4
20	Вспомогательные службы гостиницы	ПК-4

21	Состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в современной России	ПК-9
22	История гостиничной индустрии: отечественный и зарубежный опыт	ОК-2, ПК-9
23	Направления государственного регулирования в индустрии гостеприимства	ОПК-3
24	Правовое обеспечение гостиничной деятельности	ОК-4, ОПК-3
25	Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства (на примере отдельных стран) и возможности его использования в РФ	ПК-9
26	География гостеприимства и критерии территориального размещения предприятий гостиничного типа	ПК-9
27	Направления и перспективы развития гостиничного комплекса г. Москвы.	ПК-10
28	Особенности и виды гостиничного продукта	ПК-1
29	Интернет-сайты гостиничных комплексов	ПК-11
30	Стандартизация и сертификация как инструмент обеспечения безопасности и качества в сфере гостеприимства	ПК-5
31	Действующие правила классификации объектов гостиничной индустрии на территории РФ	ОПК-3, ПК-5
32	Характеристика номерного фонда гостиничного предприятия	ПК-4
33	Порядок проведения процедуры сертификации и классификации гостиниц и иных средств размещения	ПК-5
34	Специфические особенности малых гостиничных предприятий	ПК-12
35	Гостиничные цепи. Особенности обслуживания в сетевых отелях	ПК-11
36	Гостиничное предприятие как целостная система по обеспечению приема и качественного и безопасного обслуживания гостей (туристов).	ПК-12
37	Основы проектирования гостиничного продукта от идеи создания гостиницы до эффективной ее эксплуатации	ПК-14
38	Использование метода SWOT-анализа в стратегическом планировании в гостиничной индустрии	ПК-13
39	Инновации в гостиничном деле	ПК-11
40	Бизнес-планирование в гостиничном предпринимательстве	ПК-11
41	Финансы, финансовая отчетность, анализ платеже-	ПК-3

	способности гостиничного предприятия	
42	Электронная коммерция на предприятиях туризма и гостеприимства	ОК-3, ПК-3
43	Цели и задачи статистики в гостиничном деле. Состав статистической отчетности гостиничного предприятия	ПК-4
44	Особенности инновационной и инвестиционной деятельности в гостиничном бизнесе	ПК-11
45	Состояние и перспективы развития малого предпринимательства в гостиничном деле	ПК-10
46	Коммерческая деятельность гостиничного предприятия	ПК-3
47	Понятие и виды функционального менеджмента в гостинице	ПК-4
48	Методы и стили управления в гостиницах и иных средствах размещения	ПК-4
49	Управление персоналом в сфере гостиничного бизнеса	ОК-7, ПК-2
50	Виды организационных структур гостиничного предприятия	ПК-4
51	Формы, методы и инструменты владения и управления гостиничным имуществом.	ПК-4
52	Обеспечение безопасности деятельности гостиничного предприятия	ПК-11
53	Тренинг как форма обучения сотрудников: цели и задачи, методы и содержание.	ПК-2
54	Методы оценки персонала гостиниц	ПК-2
55	Роль документационного обеспечения в гостиничном деле	ПК-2
56	Корпоративная культура как технология внутреннего управления	ПК-2
57	Особенности формирования корпоративной культуры на примере гостиничного предприятия	ОК-1, ПК-2
58	Роль маркетинга гостиничных услуг в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	ПК-13
59	Маркетинговые исследования и объекты маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства	ПК-13
60	Использование маркетинговых технологий в продвижении гостиничных услуг	ПК-14
61	Понятие и виды PR-кампаний	ПК-10
62	Связи с общественностью в гостиничном деле	ПК-2

63	Особенности формирования и реализации рекламной политики гостиничного предприятия	ПК-10
64	Фирменный стиль гостиничного комплекса и его влияние на технологии обслуживания	ПК-10
65	Задание по оценке ситуации практико-ориентированного характера в различных сферах гостиничной индустрии	ПК-4, ПК-11

Сформированность компетенции ОК-8 проверяется в процессе промежуточной аттестации по дисциплинам «Физическая культура и спорт», «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту».

Сформированность компетенции ОК-9 проверяется в процессе промежуточной аттестации по дисциплинам «Безопасность жизнедеятельности», «Организация службы безопасности», «Организация инженерной службы».

## **7.2. Содержание вопросов государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Базовая часть:** Сервисная деятельность, Технология гостиничной деятельности, Организация гостиничного дела, Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, Проектирование гостиничной деятельности, Экономика и предпринимательство в туристской индустрии, Менеджмент в профессиональной сфере, Маркетинг в профессиональной сфере.

<b>№ п/п</b>	<b>Вопрос экзамена</b>	<b>Краткое содержание рассматриваемых проблем в рамках данного вопроса</b>
1	Организация обслуживания потребителей в гостинице. Основные аспекты культуры сервиса	Структура и особенности системы обслуживания потребителей в туризме и гостеприимстве. Создание систем обслуживания в пространстве предприятия сервиса. Определение и использование в практической деятельности типологических характеристик потребителей туристских услуг. Современными формами и методами обслуживания потребителей в гостинице Психологические, этические и эстетические аспекты культуры сервиса.
2	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	Структура гостиничной индустрии и особенности входящих в нее отраслей и видов деятельности; специфику производственных отношений на предприятиях гостеприимства; принципы формирования и мониторинга основных показателей деятельности предприятий индустрии. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и иные нормативно-

		правовые документы, регламентирующие организацию гостиничной деятельности.
3	Методы оценки уровня сервиса и конкурентоспособности гостиничного предприятия	Оценка процесса обслуживания потребителей и (или) туристов; технологии обеспечения стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского и гостиничного обслуживания. Разработка внутренних нормативных документов по обеспечению и оценке качества и стандартизации услуг туристской индустрии.
4	Современные средства коммуникации в организации гостиничного обслуживания	Основные теории и концепции коммуникативного взаимодействия, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, основные формы и средства делового общения, нормы делового разговора, нормы общения, вербальных коммуникаций, правила и особенности делового этикета в различных деловых ситуациях. Деловые коммуникации, способность ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения, нормы нравственных отношений между коллегами, между сотрудниками и клиентами в процессе делового общения, основными навыками и приемами делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении.
5	Технология и организация продаж гостиничных услуг	Характеристика основных <b>этапов</b> процесса продажи услуг. Способы установления контакта с клиентом и приемы привлечения внимания клиента. Выявление потребности клиента. Определение типов поведения продавца при выявлении потребностей клиента. Технологии построения вопросов. Приемы активного слушания. Разработка презентаций турпродукта. Инструментарий преодоления возражений и завершения сделки. Правила работы с возражениями. Приемы завершения сделки.
6	Конфликты и пути их разрешения	Определение, виды и причины возникновения конфликтов. Анализ причин возникновения конфликтов. Способы преодоления конфликтных ситуаций в гостиничном сервисе.
7	Обслуживание туристских групп в ресторанах и кафе. Особенности составления меню для	Особенности обслуживания туристов на предприятиях общественного питания. Разработка программ и осуществление обслуживания туристских групп в ресторанах и кафе с учетом



	иностранцев туристов	национальных, религиозные и других особенностей питания туристов. Технологии «Шведского стола» и другими формами организации питания туристов в гостиничных комплексах
8	Организация питания в гостиничном комплексе	Организацию процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, а также способы обеспечения стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания. Разработка программ обслуживания туристов на предприятиях общественного питания в гостиничных комплексах.
9	Рекреационные возможности гостиничной инфраструктуры. Требования к отдельным зонам и условия реализации этих требований.	Основные понятия, термины и определения в сфере гостиничного обеспечения гостей рекреационными услугами; закономерности, характерные для сферы рекреационно-гостиничной инфраструктуры; отличительные признаки их проявления и возможности использования в целях достижения желаемого результата и конкурентного преимущества на рынке; преимущества гостиничного предприятия, обладающего рекреационной инфраструктурой и обеспечивающего её услугами туристов. Выявление и анализ недостатков и достоинств рекреационно-гостиничной инфраструктуры в гостиничных предприятиях различных видов; методами оптимизации состава рекреационно-гостиничной инфраструктуры, действующей в гостиничном предприятии; методами венчурного предпринимательства, проводимого с целью развития рекреационно-гостиничной инфраструктуры.
10	Организация культурно-досуговой деятельности в гостинице	Содержание, функции, классификация культурно-досуговой деятельности в гостинице; место и роль досуга в структуре производственной деятельности гостиницы; требования дифференцированного подхода к изучению и организации досуга различных категорий потребителей гостиничных услуг; требования безопасности при проведении анимационных программ в гостиницах; материально-технические средства для обеспечения мероприятий досуга. Планирование и организация культурно-досуговой деятельности в гостинице.
11	Гостевой цикл в системе гостиничного обслуживания	Этапы гостевого цикла и цикла обслуживания гостя. Организация обслуживания потребителей гостиничных услуг: заезд, регистрацию и раз-

		мещение гостей. Технологии работы с программным обеспечением систем автоматизации управления гостиничным предприятием.
12	Производственно-технологическая деятельность гостиничного комплекса	Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств; размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.
13	Административно-хозяйственная служба гостиницы и ее функции	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия Основные технологические документы АХС.
14	Материально-техническая база гостиничного предприятия	Материально-техническая база гостиничного хозяйства: сооружения (здания), их техническое оснащение (оборудование, инструмент), транспортные средства и другие основные фонды. Материально-техническая база как основа развития гостиничного хозяйства, ее роль в создании необходимых условий для обслуживания гостей полным комплексом услуг (размещение, питание, бытовое обслуживание, досуг).
15	Современные централизованные системы бронирования в индустрии гостеприимства и туризма	Основные системы и современные технологии бронирования гостиниц, технология их использования, порядок установки и процедура подключения. Характеристика систем бронирования гостиниц, обоснование выбора системы в зависимости от потребностей турпредприятия или клиента.
16	Автоматизированные системы управления гостиницей	Теоретико-методологические основы современных информационных технологий; принципы построения современных компьютерных сетей и

		вычислительных систем применительно к гостиничной индустрии. Виды и характеристика используемых автоматизированных систем управления гостиничным предприятием. Технологии сбора, обработки, анализа, и интерпретации информации; принципы и навыки квалифицированного пользования программным обеспечением в гостиничном деле.
17	Организация и технология приема и размещения гостей	Основные цели и функции службы приема и размещения; взаимодействие службы со смежными подразделениями; оборудование рабочих мест сотрудников службы; требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские; требования к внешнему виду, поведению; технологию встречи, регистрации граждан РФ, граждан из стран СНГ, иностранных граждан; организацию и технологию бронирования мест и номеров в гостинице; технологию работы службы телефонных операторов; технологию выписки гостя и оплаты счетов в гостинице. Организация, регламентация и контроль процессов обслуживания в службе приема и размещения.
18	Инженерно-техническая служба гостиницы и ее функции	Специфику и стандарты организации профилактических работ, связанных с обслуживанием устройств или технических установок, обеспечивающих их бесперебойное и эффективное функционирование в гостинице. Обеспечение функционирования объектов и систем электрооборудования, водопровода, канализации, сантехнических установок, отопления, вентиляции, кондиционирования, холодильных установок, лифтового хозяйства. Использование энергосберегающих и повышающих производительность работы систем.
19	Служба управления номерным фондом гостиницы и ее функции	Задачи и функции службы управления номерным фондом. Порядок бронирования номеров; прием туристов, пребывающих в гостиницу, их регистрация и размещение по номерам; обеспечение обслуживания туристов в номерах; поддержка необходимого санитарно-гигиенического состояния номеров и уровня комфорта в жилых помещениях; оказание бытовых услуг гостям.
20	Вспомогательные службы гостиницы	Специфика и стандарты организации работы прачечной, портновской, бельевой службы, службы уборки помещений, множительной

		службы, склада. Практика применения норм и требований систем классификации гостиниц в организации деятельности вспомогательных служб гостиниц. Технологические особенности организации деятельности гостиничного комплекса по оказанию услуг прачечной, портновской, бельевой службы, службы уборки помещений, множительной службы, склада и пр.
21	Состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в современной России	Стратегии развития гостиничного предпринимательства в современных условиях. Отличительные особенности и тенденции развития индустрии гостеприимства. Характеристика гостиничной индустрии как целостной отрасли экономики государства. Сбор информации и анализ состояния гостиничного дела в регионах РФ.
22	История гостиничной индустрии: отечественный и зарубежный опыт	Основные исторические этапы возникновения гостиничного дела. Факторы влияния на формирование гостиничной индустрии. Тенденции развития гостиничного дела в разные исторические периоды. Использование исторического опыта в формировании стратегий развития гостиничного предпринимательства в современных условиях. Современные модели гостиничного предприятия.
23	Направления государственного регулирования в индустрии гостеприимства	Понятие и организация регулирования гостиничной индустрии. Регулирование индустрии гостеприимства в России. Становление и функционирование рынка гостиничных услуг в России. Регулирование индустрии гостеприимства за рубежом.
24	Правовое обеспечение гостиничной деятельности	Международные и российские нормативно-правовые акты, обеспечивающие деятельность в гостиничной индустрии. Особенности государственного регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации. Организация гостиничной деятельности на основе действующих стандартов по классификации средств размещения. Правила оформления договорных обязательств в гостиничной индустрии. Юридическая ответственность и организация трудовых отношений в рамках правового поля.
25	Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства (на примере	Особенности развития индустрии гостеприимства за рубежом. Отличительные особенности, их оценка. Возможности использования лучшего

	отдельных стран) и возможности его использования в РФ	опыта организации гостиничной деятельности на предприятиях гостиничной индустрии РФ.
26	География гостеприимства и критерии территориального размещения предприятий гостиничного типа	Гостиницы и др. средства размещения как важнейший компонент туристской индустрии. Территориальные особенности систем гостеприимства. Характеристика территориальных особенностей и тенденции развития и распространения гостиничных предприятий по регионам Российской Федерации. Использование региональных и национальных особенностей в организации обслуживания в системах гостеприимства.
27	Направления и перспективы развития гостиничного комплекса г. Москвы.	Состояние, проблемы и тенденции развития рынка гостиничных услуг г. Москвы. Перспективы развития московского рынка гостиничных услуг для обеспечения потребностей туристской индустрии в Московском регионе. Методы выбора средств размещения для обслуживания туристов.
28	Особенности и виды гостиничного продукта	Основные термины и определения гостиничной услуги. Виды и классификация гостиничных услуг, их характеристика. Структура и уровни гостиничного продукта для конкретного средства размещения. Методы создания, разработки и оказания гостиничной услуги в соответствии с действующими стандартами в области организации гостиничной деятельности.
29	Интернет-сайты гостиничных комплексов	Виды сайтов. Схемы предоставления информации. Информационные ресурсы сайта. Создание сайтов, продвижение и поддержка сайтов.
30	Стандартизация и сертификация как инструмент обеспечения безопасности и качества в сфере гостеприимства	Нормативные документы по стандартизации в области туризма: стандарты, правила, классификаторы. Стандарты как особый вид нормативно-правовых документов. Разработка гостиничного продукта на основе требований нормативных документов по стандартизации и сертификации объектов гостиничной индустрии. Практика применения требований и правил стандартов в организации производственной деятельности гостиничного предприятия.
31	Действующие правила классификации объектов гостиничной индустрии на территории	Основные цели, задачи и требования Системы классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Практика использования в практической деятельности поло-

	РФ	жения приказа Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25.012011 г. №35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
32	Характеристика номерного фонда гостиничного предприятия	Основные категории номеров и классификационные требования, предъявляемые к ним. Бальная оценка гостиничных номеров в соответствии с порядком, утвержденным Министерством спорта, туризма и молодежной политики. Процедура соответствия объектов гостиничной индустрии и порядок разработки документов для прохождения процедуры классификации и аккредитации гостиниц.
33	Порядок проведения процедуры сертификации и классификации гостиниц и иных средств размещения	Порядок классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения. Основные критерии классификации гостиниц: месторасположение, продолжительность работы, организация питания, продолжительность пребывания гостей, стоимость проживания, уровень сервиса, вместимость номерного фонда, назначение гостиницы. Методика оценки соответствия объектов гостиничной индустрии и порядок разработки документов для прохождения процедуры классификации и аккредитации гостиниц.
34	Специфические особенности малых гостиничных предприятий	Системы классификаций и типологию гостиниц и иных малых средств размещения; особенности организации, функционирования и взаимосвязи служб гостиниц и иных малых средств размещения; особенности архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды; требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения. Особенности организации функциональных процессов; практика применения, адаптирования и развития современных технологий обслуживания в малых гостиницах. Организация, регламентация и контроль процессов обслуживания в гостиницах и иных малых средствах размещения.
35	Гостиничные цепи. Особенности обслуживания в сетевых отелях	Отличительные особенности международных гостиничных цепей. Территориальные характеристики развития и распространения гостинич-

		<p>ных цепей по регионам мира.</p> <p>Сетевое гостиничное предприятие как целостная система, ее интегрирующие составляющие функциональных подсистем, ориентирующие на реализацию основной цели – прием и качественное обслуживание гостей (туристов). Перспективы внедрения в практику деятельности гостиниц современных зарубежных технологий.</p>
36	Гостиничное предприятие как целостная система по обеспечению приема и качественного и безопасного обслуживания гостей (туристов).	<p>Основы теории систем применительно к практике деятельности гостиниц. Формирование концепции и программ развития гостиничного предприятия как целостной системы по обеспечению приема и качественного обслуживания гостей. Системный подход к проблемам развития, прогнозирования и планирования деятельности гостиницы. Внедрение в практику деятельности гостиниц современных отечественных и зарубежных технологий контроля качества.</p>
37	Основы проектирования гостиничного продукта от идеи создания гостиницы до эффективной ее эксплуатации	<p>Теоретические основы и инструменты проектирования гостиничной деятельности. Цели и задачи проектирования гостиничной деятельности на различных этапах и для различных рыночных ситуаций. Технические регламенты и нормативно-техническая документация, используемая при проектировании гостиничной деятельности. Этапы проектирования гостиничного продукта от идеи создания гостиницы до эффективной её эксплуатации, их характеристика.</p>
38	Использование метода SWOT-анализа в стратегическом планировании в гостиничной индустрии	<p>SWOT-анализ как метод стратегического планирования организации. Факторы влияния внешней и внутренней среды. Проведение анализа их влияния на деятельность организации. Разработка рекомендаций на перспективу с учетом анализа текущей ситуации. Технология проведения SWOT-анализа как универсального метода проведения исследования продукта, организации, рынка.</p>
39	Инновации в гостиничном деле	<p>Теоретические аспекты организации инновационной деятельности. Концепция государственной инновационной политики. Особенности и закономерности зарубежной и отечественной коммерциализации технологий в гостиничном деле. Факторный анализ для оценки рисков и обеспечения устойчивого развития гостинично-</p>

		<p>го предприятия. Методы оценки инновационного потенциала и конкурентоспособности гостиничного предприятия.</p> <p>Использование возможностей инновационного развития гостиничного предприятия как основы повышения эффективности гостиничной деятельности.</p> <p>Приоритетные тенденции развития гостиничной индустрии примере разработки и создания инновационных программ. Способами коммерциализации новшеств в гостиничном деле. Методы разработки инновационных продуктов, проектов и программ гостиничного обслуживания.</p>
40	Бизнес-планирование в гостиничном предпринимательстве	<p>Цели и задачи бизнес-плана. Планирование бизнеса как определение целей и путей их достижения, посредством каких-либо намеченных и разработанных программ действий, которые в процессе реализации могут корректироваться в соответствии с изменившимися обстоятельствами.</p> <p>Разработка структуры бизнес-плана и на ее основе концепцию предполагаемого бизнеса как важнейшего инструмента при рассмотрении большого количества различных ситуаций, позволяющего выбрать наиболее перспективный желаемый результат и определить средства для его достижения.</p>
41	Финансы, финансовая отчетность, анализ платежеспособности гостиничного предприятия	<p>Особенности экономики гостиничного предприятия. Место и значение экономики гостиничного предприятия в системе экономических наук. Основные и оборотные фонды гостиницы и показатели оценки эффективности их использования. Собственный и привлеченный капитал гостиницы. Анализ основных показателей и результатов финансовой отчетности. Требования налоговой системы и особенности налогообложения предприятий гостиничной индустрии. Методы финансово-экономического анализа гостиничного производства для оценки финансово-экономической деятельности гостиницы.</p>
42	Электронная коммерция на предприятиях туризма и гостеприимства	<p>Бизнес-модели электронной коммерции. Организация электронной коммерции: отечественный и зарубежный опыт. Практика применения электронной коммерции в гостиничном деле.</p>



43	Цели и задачи статистики в гостиничном деле. Состав статистической отчетности гостиничного предприятия	<p>Значение туризма в развитии экономики и статистические учет и прогнозы. Цели и задачи статистики в гостиничном деле. Статистика и государственная программа развития индустрии гостеприимства туризма в России. Содержание статистической отчетности гостиничного предприятия.</p> <p>Практика использования в организации гостиничной деятельности источники статистической информации. Оценка статистики потоков и статистики доходов и расходов при помощи информации, полученной статистическими методами. Прогнозирование результатов деятельности на основе статистической информации (информации о спросе потребителей, информации о предложении гостиничных ресурсов и услуг).</p>
44	Особенности инновационной и инвестиционной деятельности в гостиничном бизнесе	<p>Источники формирования инвестиций в гостиничном бизнесе. Организационно-экономические формы осуществления инвестиционного процесса в гостиничном бизнесе. Отраслевые аспекты управления инвестиционной деятельностью гостиничного предприятия. Роль инвестиционной привлекательности в управлении гостиничными предприятиями. Условия формирования инвестиционной привлекательности и их влияние на эффективность управления инвестиционной деятельностью гостиничного предприятия. Анализ показателей эффективности в гостиничном бизнесе; оценка рисков инвестиций в гостиничный бизнес. Способы нахождения использования источников формирования инвестиций в гостиничный бизнес.</p>
45	Состояние и перспективы развития малого предпринимательства в гостиничном деле	<p>История становления, проблемы и перспективы развития малых гостиниц. Тенденции и перспективы развития российского рынка гостиничных услуг. Проблемы становления и развития малых гостиниц в туристско-рекреационных зонах Российской Федерации. Применение на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих деятельность малых средств размещения.</p>
46	Коммерческая деятельность гостиничного предприятия	<p>Концептуальные основы коммерческой деятельности гостиничного предприятия; методологию эффективного использования стратегического и оперативного планирования в организации ком-</p>

		мерческой деятельности гостиницы; методологию диагностики результатов хозяйственной и финансовой деятельности гостиничного предприятия. Формирование целевых ориентиров развития гостиничного бизнеса; моделирование и оценка сценариев развития организации с учетом изменений внутренней и внешней среды гостиничного предприятия.
47	Понятие и виды функционального менеджмента в гостинице	Основные функции менеджмента и их характеристика. Интерпретация социально-психологических и технологических функций менеджмента. Особенности организации общего управления гостиничным предприятием (планирование, организация работы, мотивация, координация, контроль, ответственность).
48	Методы и стили управления в гостиницах и иных средствах размещения	Сущность, формы, условия применения методов менеджмента: экономических, организационно-распорядительных, социально-психологических. Сравнительная характеристика, преимущества и недостатки стилей управления: авторитарного, демократического, либерального.
49	Управление персоналом в сфере гостиничного бизнеса	Персонал гостиничного предприятия: основные термины и определения. Характеристика структуры управления персоналом гостиницы. Особенности формирования кадровой политики гостиничного предприятия.
50	Виды организационных структур гостиничного предприятия	Виды и принципы построения организационных структур гостиничного предприятия. Особенности разработки функционально-технологической структуры гостиничного предприятия. Технология анализа и обоснование выбора типа организационных структур управления для гостиничного предприятия: - линейной; функциональной; линейно-функциональной; продуктовой; матричной.
51	Формы, методы и инструменты владения и управления гостиничным имуществом	Основные понятия, категории и инструменты управления имуществом гостиницы: собственность, аренда, контрактное управление, франшиза. Гостиничные цепи: преимущества владения и недостатки.
52	Обеспечение безопасности деятельности гостиничного предприятия	Основные задачи службы безопасности гостиницы по обеспечению безопасности гостиничной деятельности и личной безопасности гостей, персонала и руководства. Организацию и обеспечение пропускного и внутригостиничного ре-

		<p>режима в зданиях и помещениях, порядка несения службы охраны, контроля соблюдения требований режима персоналом и гостями. Обеспечение режима безопасности при проведении всех видов деятельности, включая различные встречи, переговоры, совещания, связанные с деловым сотрудничеством, как на национальном, так и международном уровне. Организация подготовки персонала гостиницы и сотрудников службы безопасности по всем направлениям обеспечения безопасности в гостинице.</p>
53	Тренинг как форма обучения сотрудников: цели и задачи, методы и содержание.	<p>Основные определения и виды тренингов, соответствующих для обеспечения высокого уровня предоставления услуг обслуживающим персоналом гостиничного предприятия. Разработка программы тренингов для различных категорий обслуживающего персонала. Технологии проведения обучения и переподготовки персонала методами тренингов.</p>
54	Методы оценки персонала гостиниц	<p>Требования и критерии бальной оценки персонала гостиниц. Организация и проведение оценки персонала гостиниц и иных средств размещения и его квалификации.</p>
55	Роль документационного обеспечения в гостиничном деле	<p>Уровни управления в индустрии гостеприимства и соответствующие им документы; основные термины и определения по делопроизводству, функции документов. Особенности создания документов в соответствии с требованиями национальных стандартов, действующих в Российской Федерации. Навыками выполнения определенных видов работ с документами на предприятиях гостеприимства.</p>
56	Корпоративная культура как технология внутреннего управления	<p>Особенности и виды формирования корпоративной культурной среды предприятия. Модели поведения, которые наилучшим образом подходят для управления предприятием в условиях адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, и показавшие свою эффективность. Способы внедрения корпоративной культуры на предприятиях туризма и гостеприимства.</p>
57	Особенности формирования корпоративной культуры на примере гостиничного предприя-	<p>Элементы корпоративной культуры гостиничного предприятия как стратегического инструмента, позволяющего ориентировать все подразделения и отдельных сотрудников компании на</p>

	тия	общие цели и ценностные установки; обеспечивать преданность делу и компании; облегчать общение и достигать взаимопонимания. Формирование системы внутренних ценностей компании и порядок применения положения и идеи в организационной культуре гостиничного предприятия. Создание эффективной модели корпоративной культуры гостиничного предприятия
58	Роль маркетинга гостиничных услуг в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия	Понятие, содержание и значение маркетинга в индустрии гостеприимства. Функции маркетинга в гостиничных предприятиях. Комплексный маркетинг как современный подход в решении маркетинговых задач гостиничного предприятия. Организация и функционирование службы маркетинга гостиничного предприятия. Роль маркетинга в деятельности российских предприятий индустрии гостеприимства.
59	Маркетинговые исследования и объекты маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства	Основные элементы МИС: специалисты, техника и технология, источники информации, организационная форма. Основные этапы маркетинговых исследований: постановка целей и выбор объектов исследования, сбор информации, ее систематизация и анализ, интерпретация результатов, принятие решений. Характеристика основных объектов исследований рынка гостиничных услуг: сбытовые территории, рыночные сегменты, конкурентная среда, рыночная конъюнктура. Анализ маркетинговой среды и выбор маркетинговых стратегий для гостиничного предприятия.
60	Использование маркетинговых технологий в продвижении гостиничных услуг	Место и роль маркетинговых коммуникаций в маркетинговом комплексе гостиничного предприятия; понятие и составляющие системы маркетинговых коммуникаций; тенденции развития российской и международной рекламной индустрии; особенности развития и организации эффективного взаимодействия различных субъектов рекламного рынка: рекламодателей, рекламные и коммуникационные агентства, СМИ, исследовательские компании, потребителей товаров и услуг, органы регулирования и саморегулирования рекламы; основные направления рекламной деятельности и особенности их выбора; возможности различных медиа для продвижения гостиничных услуг, особенности их эффективного использования; особенности раз-

		работки и организации эффективной рекламной кампании гостиницы и особенности медиапланирования в прессе на радио на телевидении, в интернете, в городской среде.
61	Понятие и виды PR-кампаний	Взаимодействие служб публичных отношений с информационными агентствами и СМИ. Основные способы работы PR-служб с информационными агентствами и СМИ, разница в подходах. Использование PR-материалов в туризме и гостеприимстве. Тактические и стратегические способами СМИ по продвижению идей компании. Технологии разработки четырех основных этапов в подготовке PR-материала для СМИ.
62	Связи с общественностью в гостиничном деле	Определение, типология и характеристика организации деятельности по связям с общественностью в гостиничном деле. Информационные основы связей с общественностью. Функционирование служб связей с общественностью гостиничного предприятия. Коммуникационные технологии, стандарты профессиональной этики и этикета при взаимодействии с информационными агентствами, редакциями газет и журналов.
63	Особенности формирования и реализации рекламной политики гостиничного предприятия	Роль и место рекламы в системе маркетинговых отношений. Понятие и назначение рекламы. Цели, задачи и характерные особенности рекламы. Особенности рекламы в гостиничном бизнесе на примере гостиницы по выбору студента. Анализ использования и эффективности рекламы. Пути повышения эффективности рекламы.
64	Фирменный стиль гостиничного комплекса и его влияние на технологии обслуживания	Теоретические основы формирования фирменного стиля как элемента брендинга на предприятии гостеприимства. Понятие брендинга и управление им. Место фирменного стиля в брендинге. Элементы и носители фирменного стиля. Технологии разработки предложений для формирования и совершенствования фирменного стиля гостиничного предприятия. Интерактивные технологии для использования их в элементах и носителях фирменного стиля гостиничного предприятия.

**7.3. Примеры контрольно-измерительных материалов практико-ориентированного характера для государственного междисциплинарного экзамена по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Задание 1.** (Оцениваемые компетенции ПК-4 ПК-11).

Определите категорию гостиницы по исходным данным.

Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 кв.м, круглосуточный подъем и спуск на лифте. Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума не менее 35 ДБ (дверь, окна, покрытие). Оснащение мебелью: односпальная кровать – 90 х 200 см, двухспальная – 160 х 190 см. Одно/двухместные номера не менее 50%. Междугородный, международный телефон, доступный для использования проживающими.

**Задание 2.** (Оцениваемые компетенции ПК-4 ПК-11).

Определите категорию гостиницы по исходным данным.

Гостиница имеет 100% мест в одно/двухместных номерах; охранная сигнализация, электронные замки/видеокамеры в коридорах. Представляет следующие услуги: обязательная подножка багажа из машины в номер и из номера в машину круглосуточно, ежедневная смена постельного белья и полотенца, услуги бизнес центра. Площадь санузла – 4,0 кв.м., площадь однокомнатного двухместного номера – 20 кв.м.

**Задание 3.** (Оцениваемые компетенции ПК-4 ПК-11).

Определите категорию гостиницы по исходным данным.

Персонал гостиницы имеет форменную одежду и служебные значки. Санузлы размещены в 100% номеров. Площадь однокомнатного одноместного номера 12 кв. м. Имеется Интернет в общественных местах. Осуществляется круглогодичное кондиционирование воздуха в общественных местах. Обеспечивается хранение ценностей в сейфе администрации. Завтрак «шведский стол» с 7.00 до 10.00. Система отопления обеспечивает температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5 градусов по Цельсию. Ковровое покрытие (ковры) в коридорах.

**Задание 4.** (Оцениваемые компетенции ПК-4 ПК-11).

Определите категорию гостиницы по исходным данным.

Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей. В гостинице круглосуточное горячее и холодное водоснабжение. Время ожидания лифта составляет не более 45 сек. Номерной фонд - 100% одно/двухместные номера. Площадь однокомнатного одноместного номера 15 кв.м. Имеется служба приема и размещения. Завтрак «шведский стол» с 7.00 до 10.00. Смена постельного белья осуществляется один раз в два дня.

**Задание 5.** (Оцениваемые компетенции ПК-4 ПК-11).

Определите категорию гостиницы по исходным данным.

Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения. Обеспечена круглосуточная работа лифта. Имеется телевизионный салон. Телефонная связь из номера – городской телефон. Номерной фонд – 25% одно/двухместные номера. Площадь однокомнатного двухместного номера 12 кв.м. Смена постельного белья осуществляется один раз в пять дней. Хранение ценностей обеспечено в сейфе администрации.

## **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

## **8. Общие требования к подготовке и защите выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

8.1. Выпускная квалификационная работа по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» выполняется в форме бакалаврской работы.

8.1. К защите выпускной квалификационной работы допускаются лица, успешно сдавшие государственный междисциплинарный экзамен.

8.2. Темы выпускных квалификационных работ (ВКР) определяются выпускающими кафедрами и утверждаются на Совете факультета. Обучающемуся может предоставляться право выбора темы выпускной квалификационной работы. По письменному заявлению обучающегося выпускающая кафедра может в установленном порядке предоставить обучающемуся возможность подготовки и защиты выпускной квалификационной работы по теме, предложенной обучающимся, в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности.

8.3. Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся распоряжением декана факультета закрепляется тема и руководитель выпускной квалификационной работы из числа работников Университета.

8.4. Сроки выполнения выпускной квалификационной работы определяются соответствующим учебным планом и графиком учебного процесса.

8.5. Выпускные квалификационные работы проходят обязательную проверку на объем заимствований с использованием системы «Антиплагиат» в соответствии с «Положением об организации контроля использования в выпускных квалификационных работах студентов неправомерных заимствований» (утверждено ректором Университета 20.10.2015).

## **9. Цель написания и защиты бакалаврской работы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

9.1. Написание и защита ВКР по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должны показать способность выпускника решать, соответствующие уровню высшего образования «бакалавриат», следующие профессиональные задачи:

*в проектной деятельности*

- сбор, анализ и обобщение зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности;

- мониторинг гостиниц и других средств размещения;

- адаптация инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения;

*в научно-исследовательской деятельности*

- постановка целей и задач проектирования гостиничного продукта;

- проектирование функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения;

- проектирование инновационного гостиничного продукта.

## **10. Компетенции, проверяемые в ходе написания и защиты бакалаврской работы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

В результате подготовки и защиты бакалаврской работы выпускник должен продемонстрировать владение следующими профессиональными компетенциями (ПК):

### Профессиональные (общепрофессиональные) компетенции:

#### *в сервисной деятельности:*

- готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8);

#### *в научно-исследовательской деятельности*

- способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг (ПК-9);

- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-10);

- готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11);

#### *в проектной деятельности*

- готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12);

- готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-13);

- готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-14).

## **11. Основные требования к содержанию и оформлению бакалаврской работы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

11.1 Выпускная квалификационная работа по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» представляет собой самостоятельную законченную разработку, включающую результаты экспериментального или эмпирического исследования, или апробированный проект (предложение) коррекционного, тренингового или методического характера. В исследовании должны быть сбалансировано представлены теоретическое обоснование и выполненная прикладная работа. Выпускная квалификационная работа должна выявлять высокий уровень профессиональной эрудиции выпускника; методическую подготовленность, владение навыками и умениями профессиональной деятельности.

11.2. Бакалаврская работа должна отвечать следующим основным требованиям:

- отражать новизну и актуальность рассматриваемой проблемы, ее теоретических и практических аспектов;



- содержать теоретический анализ новых или недостаточно изученных вопросов; проверку и уточнение научно принятых положений; проект решения конкретной практической проблемы;

- содержать научный аппарат исследования (определение его предмета и объекта, формулировку цели, задач и гипотезы);

- отвечать требованиям к организации и проведению теоретической и эмпирической части исследования, обработке и интерпретации данных, а также к оформлению работы.

11.3. В бакалаврской работе должна быть выдержана следующая *логико-композиционная структура* (Приложение 3):

- *введение*, которое должно содержать четкое и краткое обоснование актуальности выбранной темы, определение предмета и объекта исследования, формулировку гипотезы, цели и задач, описание использованных при выполнении работы методов исследования и обработки данных, а также практическую значимость исследования;

- *основная часть*, которая включает теоретическую и эмпирическую главы. В теоретической главе дается анализ трудов отечественных и зарубежных исследователей по изучаемой проблеме, описывается современное состояние разработанности данной проблемы, излагаются теоретические (концептуальные) основы собственного исследования. В эмпирической главе содержится: программа проведенного эмпирического исследования (или эксперимента), включая описание методики исследования, процедуры измерения или фиксации данных; полученные результаты; количественный и качественный анализ и интерпретация собранного эмпирического материала;

- *заключение*, в котором содержатся выводы (теоретические, эмпирические, практические, методические) исследования, практические рекомендации, а также определяются дальнейшие научные (практические) перспективы работы;

- *список литературы*, в котором указываются использованные научные источники, оформленные в соответствии с требованиями стандарта (образец оформления см. в Приложении 7);

- *приложение*, которое включает первичные эмпирические данные, результаты их статистической обработки, представленные в виде таблиц, графиков, схем, рисунков и т.п.; включенные в работу графики, таблицы должны иметь заголовки, размещаемый над ними, а рисунки, иметь заголовки, размещаемый под ними. Приложение не входит в общий объем работы.

11.4. Автор бакалаврской работы обеспечивает грамотное изложение материала и квалифицированное оформление работы. Бакалаврская работа должна быть оформлена на листах формата А4. Текст набирается через 1,5 интервала, шрифт Times New Roman, размер – 14, поля: верхнее и нижнее — по 20 мм., левое — 30 мм., правое — 20 мм., абзац — 5 знаков. Страницы бакалаврской работы нумеруются в правом нижнем углу или посередине листа, начиная с титульного листа (на титульном листе номер не ставится). Материалы выпускной квалификационной работы располагаются в следующей последовательности:

1. Титульный лист (Приложение 1).
2. Оглавление.
3. Введение, основная часть, заключение (Приложение 3).
4. Список литературы (Приложение 7).
5. Приложение
6. Последний лист дипломной работы (Приложение 2).

Рекомендуемый объем бакалаврской работы — 50-60 страниц текста. Бакалаврская работа переплетается, подписывается студентом и представляется на кафедру в установленный планом срок (в 2 экземплярах и на электронном носителе – CD с оформлением титульного листа).

## **12. Руководство бакалаврской работой и контроль ее выполнения**

12.1. Бакалаврская работа выполняется под руководством научного руководителя. Руководитель бакалаврской работы назначается распоряжением деканата по представлению кафедры. Руководителями могут быть штатные профессора и доценты Университета, а также научные сотрудники и высококвалифицированные специалисты других учреждений, работающие в университете на условиях штатного совместительства.

12.2. Научный руководитель бакалаврской работы:

- помогает обучающемуся определить цели и задачи бакалаврской работы;
- оказывает обучающемуся помощь в разработке календарного графика работы на весь период выполнения бакалаврской работы;
- рекомендует обучающемуся основную литературу по исследуемой проблеме, справочные материалы и другие источники;
- проводит систематические консультации со студентом по организации исследовательской работы;
- проверяет выполнение работы (если представленный материал не отвечает требованиям, научный руководитель делает необходимые замечания и возвращает его студенту на доработку);
- осуществляет контроль по оформлению бакалаврской работы;
- по окончании работы дает письменный отзыв и рекомендует бакалаврскую работу к защите.

12.3. В процессе подготовки бакалаврской работы *обязательными* являются *три консультации* научного руководителя.

На *первой консультации* обсуждается и корректируется составленный студентом-выпускником план бакалаврской работы, уточняется ее название, даются рекомендации по подбору научной литературы для изучения, а также по проведению эмпирического исследования.

Ко *второй консультации*, обучающейся необходимо представить подготовленный первый вариант бакалаврской работы. В ходе консультации уточняются объект, предмет, цель, задачи, практическая значимость исследования. Работа проверяется научным руководителем, студенту высказываются замечания и пожелания.

К *третьей консультации* обучающейся представляет окончательный ва-

риант бакалаврской работы, доработанный с учетом высказанных научным руководителем замечаний.

*Дополнительные консультации с научным руководителем проводятся при необходимости.*

12.4. Научный руководитель бакалаврской работы несет ответственность за своевременную проверку ее системой «Антиплагиат». На основе анализа результатов проверки бакалаврской работы системой «Антиплагиат» научным руководителем обучающегося принимается решение о допуске работы к *предварительной защите* и ее рекомендуемой оценке. Результаты проверки бакалаврской работы системой «Антиплагиат» прилагаются к отзыву научного руководителя.

12.5. Руководитель выпускной работы дает письменный отзыв, указав в нем, в какой степени работа отвечает предъявляемым требованиям и может ли она быть допущена к защите. Отзыв содержит характеристику проделанной работы по всем разделам ВКР. Ознакомление обучающегося с отзывом проводится не позднее, чем за 5 календарных дней до защиты выпускной квалификационной работы.

12.6. Работа над выпускным квалификационным исследованием осуществляется согласно календарному плану, конкретизированному по семестрам и утвержденному на заседании выпускающей кафедры. Каждый студент периодически отчитывается перед научным руководителем о ходе выполнения выпускной работы (Приложение 4).

### **13. Порядок представления бакалаврской работы к защите**

13.1. К защите бакалаврской работы допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение образовательной программы по направлению подготовки и успешно прошедшее все другие виды итоговых аттестационных испытаний при условии размещения работы в электронно-библиотечной системе МосГУ и ее проверки на объем заимствований с использованием системы «Антиплагиат». Порядок размещения текстов выпускных квалификационных работ в электронно-библиотечной системе образовательной организации, проверки на объём заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований устанавливается образовательной организацией.

13.2. Подготовленная к защите бакалаврская работа должна быть завершена и представлена для обсуждения на кафедру в двух экземплярах и на электронном носителе не позднее, чем за две недели до установленного срока защиты.

13.3. Законченная бакалаврская работа представляется научному руководителю. После одобрения работы руководитель подписывает ее и представляет на выпускающую кафедру для процедуры предварительной защиты. Кафедра во время процедуры предварительной защиты принимает решение о допуске студента к защите ВКР, о чем должна быть сделана соответствующая запись на титульном листе бакалаврской работы. Свое решение кафедра оформляет протоколом. Результаты предзащит ВКР передаются в деканат факультета. Допуск

к защите оформляется распоряжением декана по факультету.

13.5. Бакалаврская работа, подписанная студентом, аннотация ВКР и отзыв научного руководителя передаются в государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до дня защиты выпускной квалификационной работы.

#### **14. Порядок защиты бакалаврской работы**

14.1. Устанавливается следующий порядок защиты бакалаврской работы:

14.1.1. Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

14.1.2. В государственную экзаменационную комиссию по защите выпускных квалификационных работ до начала защиты представляются следующие документы:

- распоряжение декана о допуске к защите обучающихся, успешно сдавших предусмотренные государственные экзамены и прошедших предварительную защиту на выпускающих кафедрах с положительным решением;
- выпускная квалификационная работа в двух экземплярах;
- отчет о проверке работы на объем заимствований с использованием системы «Антиплагиат»;
- отзыв руководителя о выполненной выпускной квалификационной работе.
- аннотация выпускной квалификационной работы в трех экземплярах;
- зачетная книжка;
- оценочные листы для членов комиссии;
- экзаменационная ведомость.

14.2. В процессе защиты выпускной квалификационной работы обучающийся делает доклад об основных результатах своей работы продолжительностью не более 10 минут, затем отвечает на вопросы членов комиссии по существу работы. Общая продолжительность защиты выпускной квалификационной работы - не более 0,5 академического часа.

14.3. Выступление на публичной защите выпускной квалификационной работы содержит краткую характеристику работы: объекта и предмета исследования, актуальности, научной новизны, теоретической и практической значимости работы, цели, задач и методов исследования с анализом результатов.

На этапе вопросов к выпускнику недопустимы выступления оценочного характера со стороны членов комиссии и присутствующих.

14.4. Оценка выпускной квалификационной работы производится на закрытом заседании ГЭК и объявляется после окончания защиты всех студентов в тот же день.

14.5 Первый экземпляр выпускной квалификационной работы с ее электронной копией передается по реестру выпускающей кафедрой в библиотеку Университета, второй экземпляр возвращается выпускнику. Электронная версия выпускной квалификационной работы должна быть размещена в электрон-

но-библиотечной системе. Срок хранения определяется действующей номенклатурой дел, утверждаемой ректором Университета.

14.6 Решение о присвоении выпускнику квалификации (степени) по направлению подготовки (специальности) и выдаче диплома о высшем образовании соответствующего вида (с отличием или без) принимается государственной экзаменационной комиссией на основе результатов государственной итоговой аттестации, оформленных протоколами экзаменационных комиссий.

## **15. Критерии оценки выпускной квалификационной работы**

15.1. В результате выполнения бакалаврской работы выпускник должен продемонстрировать владение навыками работы с современным психологическим диагностическим инструментарием, сбора и первичной обработки эмпирических данных, интерпретации получаемых данных, обобщения, оформления и представления результатов научно-исследовательской работы.

15.2. Результат, полученный в ходе написания и защиты бакалаврской работы, позволяет определить степень готовности обучаемого к самостоятельной профессиональной деятельности.

15.3. Бакалаврская работа рассматривается как авторская. За достоверность выводов и правильность всех данных в работе отвечает ее автор. Использование чужих текстов и данных в ВКР без ссылок на источники рассматривается как плагиат и влечет применение академических и дисциплинарных мер. Литературные и иные источники, на которые ссылается автор бакалаврской работы, должны быть указаны в списке использованных источников и литературы, оформленные в соответствии с установленными требованиями и правилами библиографического описания.

15.4. Члены ГЭК в оценки бакалаврской работы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» руководствуются следующими критериями:

### Критерий 1. Оформление выпускной квалификационной работы

– рекомендуемый объем работы, включающий список литературы, – не более 50-60 стр.;

– работа должна содержать оглавление, введение, основную часть (теоретическую и эмпирическую главы), выводы, заключение, список использованной литературы, при необходимости – приложения;

– необходимо соблюдение принятых правил цитирования и оформления ссылок, библиографии;

– рисунки, таблицы должны сопровождаться названием, нумерацией и расшифровкой условных обозначений;

– содержание выполненной работы должно быть изложено связно и аргументировано, без ошибок и опечаток в тексте.

### Критерий 2. Актуальность и обоснование исследования

– обоснование выбора проблемы исследования, полнота литературного обзора, обсуждение отечественных и зарубежных, классических и современных традиций исследования проблемы;

– использование литературных источников по теме работы за последние 5-10 лет;

– вклад автора в изучение проблемы и обоснования авторской позиции.

#### Критерий 3. Исследовательская компетентность автора

– соответствия названия общему содержанию работы;

– степень согласованности замысла работы и его реализации;

– логика изложения, соотношение и взаимосвязь теоретического и эмпирического материала;

– полнота и качество описания и обоснования программы исследования (обоснование выбора методического обеспечения, его соответствие задачам исследования, обоснование выборки экспериментальной группы);

– корректность постановки проблемы, выделение объекта и предмета исследования, формулировки цели и задач работы;

– корректность статистического и качественного анализа полученных данных;

– полнота описания, глубина обсуждения и качество интерпретации результатов;

– корректность авторских обобщений, содержательность и обоснованность выводов;

– рефлексия собственных результатов и сравнение их с результатами других исследований;

– соблюдение профессиональных этических принципов на каждом этапе исследования.

#### Критерий 4. Трудоемкость организации и проведения исследования

– специфика оценки рынка гостиничных услуг;

– трудоемкость использованных методик исследования;

– личный вклад (степень участия) автора в проведенное исследование.

#### Критерий 5. Презентация работы

– профессионализм автора в представлении результатов и реального объема проведенной работы;

– профессионализм автора в ответах на вопросы членов комиссии ГЭК.

### **16. Основания для снижения оценки выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»**

Оценка выпускной квалификационной работы бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» может быть снижена, если:

#### в содержание теоретической части бакалаврской работы:

- название работы не отражает ее реальное содержание;

- отсутствует упоминание важных источников, имеющих прямое отношение к решаемой проблеме и опубликованных в доступной для студентов литературе;

- используются целые куски (абзац, страницы) чужих текстов без указания на источники (дипломы других обучающихся в том числе);

- присутствует запелляционная критика взглядов предшественников с

одновременным использованием их идей и методов в собственном исследовании;

- отсутствует обсуждение отечественных и зарубежных традиций в анализе проблемы исследования;

- представлено недостаточное количество или отсутствие современных работ (за последние 5 лет), посвященных изучаемой проблеме;

- теоретическая часть не завершается резюме и формулировкой предмета собственного исследования или постановки задачи;

- текст создает ощущение дефицита общей и профессиональной эрудиции автора, содержит значительное количество повторов и банальных рассуждений, не имеющих отношения к проблеме исследования.

#### В содержание эмпирической части бакалаврской работы:

- в программе исследования не разведены формулировки проблемы, цели, предмета, объекта, задач и выборки;

- автор использует в работе собственные методики без указания результатов их апробации;

- работа не содержит описания выборки, процедуры, времени и места проведения исследования, а также других деталей, от которых во многом зависит надежность результатов исследования.

- в работе отсутствует творческая интерпретация данных, выводы построены как констатация фактов.

- при описании результатов своего исследования, выявившего корреляционные связи, автор соскальзывает на причинно-следственные интерпретации этих связей;

- полученные результаты автор не пытается соотнести с результатами других исследователей, чьи работы он обсуждал в теоретической части;

- в заключении не указаны перспективы дальнейших исследований, не отрефлексированы возможные погрешности и изъяны работы.

#### В отношении этических аспектов исследования:

- нарушены общие этические нормы психологического исследования (например, принцип конфиденциальности);

- автор формулирует практические рекомендации и включает приложения, которые могут нести ущерб психологическому состоянию респондентов;

- автор формулирует практические рекомендации, предлагая конкретные решения, выходящие за пределы его профессиональной компетенции;

- автор использует методики без ссылок на источник их получения или их автора.

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Законодательные акты**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации.

3. Об утверждении порядка классификации объектов туристской инду-

стрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями: Приказ Минкультуры России от 11.07.2015 № 1215 .

4. Закон РФ «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992 г. № 2300-1).

5. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ).

6. Федеральный закон РФ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (от 15.08.96 № 114-ФЗ).

7. Федеральный закон РФ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ).

8. Федеральный закон РФ «О рекламе» (от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ).

9. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (9 октября 2015 года № 1085)

10. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (от 18 июля 2007 г. № 452).

11. Постановление Правительства РФ «О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на паромах, имеющих разрешения на пассажирские перевозки» (от 07.05.2009 г. № 397).

### **Основная литература**

1. Барчуков И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие / И. С. Барчуков и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

2. Булыгина И. И. Анимационный гостиничный сервис [Текст] : учеб. пособие / И. И. Булыгина, Е. Н. Гаранина, Н. И. Гаранин. - М. : Логос, 2013. - 256 с.

3. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : Доп. УМО по образованию в обл. менеджмента в качестве учеб. пос. для студ. вузов, обучающихся по спец. 080507.65 "Менеджмент организации" / Н. И. Кабушкин. - М. : КНОРУС, 2013. - 413 с.

4. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

5. Прончева О.К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.К. Прончева. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — 978-5-93252-351-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html>.

6. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / ДжонР. Уокер. — Электрон. текстовые данные. —



М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 880 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15483.html>.

### **Дополнительная литература**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. [учеб. пособие для вузов]. Н. Ю. Арбузова. 3-е изд., испр.. М.. Академия. 2012. 220, [1] с. (библиотека МосГУ).

2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме. практикум. Л. В. Баумгартен. М.. Дашков и К'. 2012. 301 с. (библиотека МосГУ).

3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 338 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/A5C2BCE9-AB75-44C1-B75D-59841C8FA74E](http://www.biblio-online.ru/book/A5C2BCE9-AB75-44C1-B75D-59841C8FA74E).

4. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 165 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/8305C85C-5356-43EC-9FDB-91A639FEC801](http://www.biblio-online.ru/book/8305C85C-5356-43EC-9FDB-91A639FEC801).

5. Гаранин Н.И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник / Н.И. Гаранин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2005. — 225 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57805.html>.

6. Григорьева Т.И. Учебное пособие «Сборник практических заданий и кейсов по дисциплине «Маркетинг в профессиональной сфере», МосГУ, 2017.

7. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.Н. Ефимова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 с. — 978-5-98079-807-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html>.

8. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. [учеб. пособие для образоват. учреждений, реализующих программы сред. проф. образования]. / М. А. Ёхина. - М.: Академия, 2015. - 206, [1] с.. ил. – Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru/reader/?id=168180>.

9. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / С.В. Иванилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с. — 978-5-394-02200-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75189.html>

10. Карманов М.В. Демография [Электронный ресурс] : учебник / М.В. Карманов, Е.А. Егорова, Ю.Н. Царегородцев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2011. — 190 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8605.html>

11. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж., Ноздрева Р.Б. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. [пер с англ]. Рек. М-вом образования РФ в кач. учебника для студ. вузов. Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. МосГУ.

Каф. социал.-культ. сервиса и туризма. 4-е изд., перераб. и доп.. М.. ЮНИТИ. 2013. 1045 [1] с.

12. Кузнецова И.В. Документационное обеспечение управления персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / И.В. Кузнецова, Г.А. Хачатрян. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 220 с. — 978-5-394-02325-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57135.html>

13. Мадера А.Г. Моделирование и принятие решений в менеджменте. Руководство для будущих топ-менеджеров. [учебник]. А. Г. Мадера. Изд. стер.. М.. ЛКИ. 2015 (библиотека МосГУ).

14. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс] : глоссарий / В.П. Борисенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2014. — 158 с. — 978-5-98079-996-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688.html>.

15. Прончева О.К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.К. Прончева. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — 978-5-93252-258-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>

16. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

17. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 197 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/CB24C9EC-8469-434F-A1F0-84AAAA111C3A](http://www.biblio-online.ru/book/CB24C9EC-8469-434F-A1F0-84AAAA111C3A).

18. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/47FCD494-79BA-484E-8D52-D1FC7BB3EEDC](http://www.biblio-online.ru/book/47FCD494-79BA-484E-8D52-D1FC7BB3EEDC).

19. Управление инвестициями. Управление персоналом. Основы управления персоналом. Управление проектами. Управление рисками. Выпуск 6 [Электронный ресурс] : глоссарий / В.А. Пономарев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 216 с. — 978-5-98079-918-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22466.html>

#### **Интернет-источники**

<http://unwto.org/> - сайт Всемирной туристской организации

<http://www.tourprom.ru> - Турбизнес, туропедия , туристская социальная сеть

<http://www.russiatourism.ru/> Официальный сайт Федерального Агентства по туризму РФ

<http://rha.ru/> Российская Гостиничная Ассоциация (РГА)

<http://prohotel.ru/> Портал гостиничного бизнеса

<http://5stars-mag.ru/> информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли

<http://www.marketing.spb.ru/> Библиотека маркетолога, Энциклопедия маркетинга.

<http://www.grandars.ru/> образовательный ресурс для студентов экономических специальностей, специалистов по экономике и маркетингу.

[www.PowerBranding.ru](http://www.PowerBranding.ru) ресурс для самообразования по маркетингу: практические руководства, презентации, видео, готовые формы инструментов маркетингового анализа и планирования.

<http://a-mmg.ru/> Профессиональные статьи: методы маркетинговых исследований, планирование рекламной кампании, BTL-проекты, PR-проекты.

[www.micros.com](http://www.micros.com), [www.myfidelio.net](http://www.myfidelio.net) — сайты компании Micros, разработчика программного обеспечения гостиниц.

#### г) информационные справочные системы МосГУ

<http://www.biblio-online.ru/> ЭБС издательства «Юрайт»

<http://e.lanbook.com/> ЭБС издательства «Лань»

<http://www.iprbookshop.ru/> ЭБС IPR BOOKS

<http://polpred.com/news/> Polpred.com Обзор СМИ.

<http://www.consultant.ru/edu/center>. Учебный центр «Консультант Плюс»

<http://минобрнауки.рф/> Министерство образования и науки Российской Федерации

<http://obrnadzor.gov.ru/> Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки

<http://www.edu.ru/> Федеральный портал «Российское образование»

<http://window.edu.ru/> Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов

<http://bibliorossica.com/> Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде. <http://www.gks.ru/> Федеральная служба государственной статистики

**Образец оформления титульного листа**

**АНО ВО «МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет международных отношений и туризма

Кафедра туризма и гостиничного дела

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА**

на тему: \_\_\_\_\_

---

Направление \_\_\_\_\_  
Квалификация \_\_\_\_\_

**Выполнил(а)**

**Обучающийся** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)  
группа \_\_\_\_\_

**Научный руководитель**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(ученая степень, Ф.И.О.)

**«Допустить к защите  
в Государственной экзаменационной комиссии»  
Заведующий кафедрой**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_

Москва 200\_

## Приложение 2

### Образец оформления последнего листа выпускной квалификационной работы бакалавра

Выпускная квалификационная работа выполнена мной самостоятельно. Используемые в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Работа прошла проверку в системе «Антиплагиат».

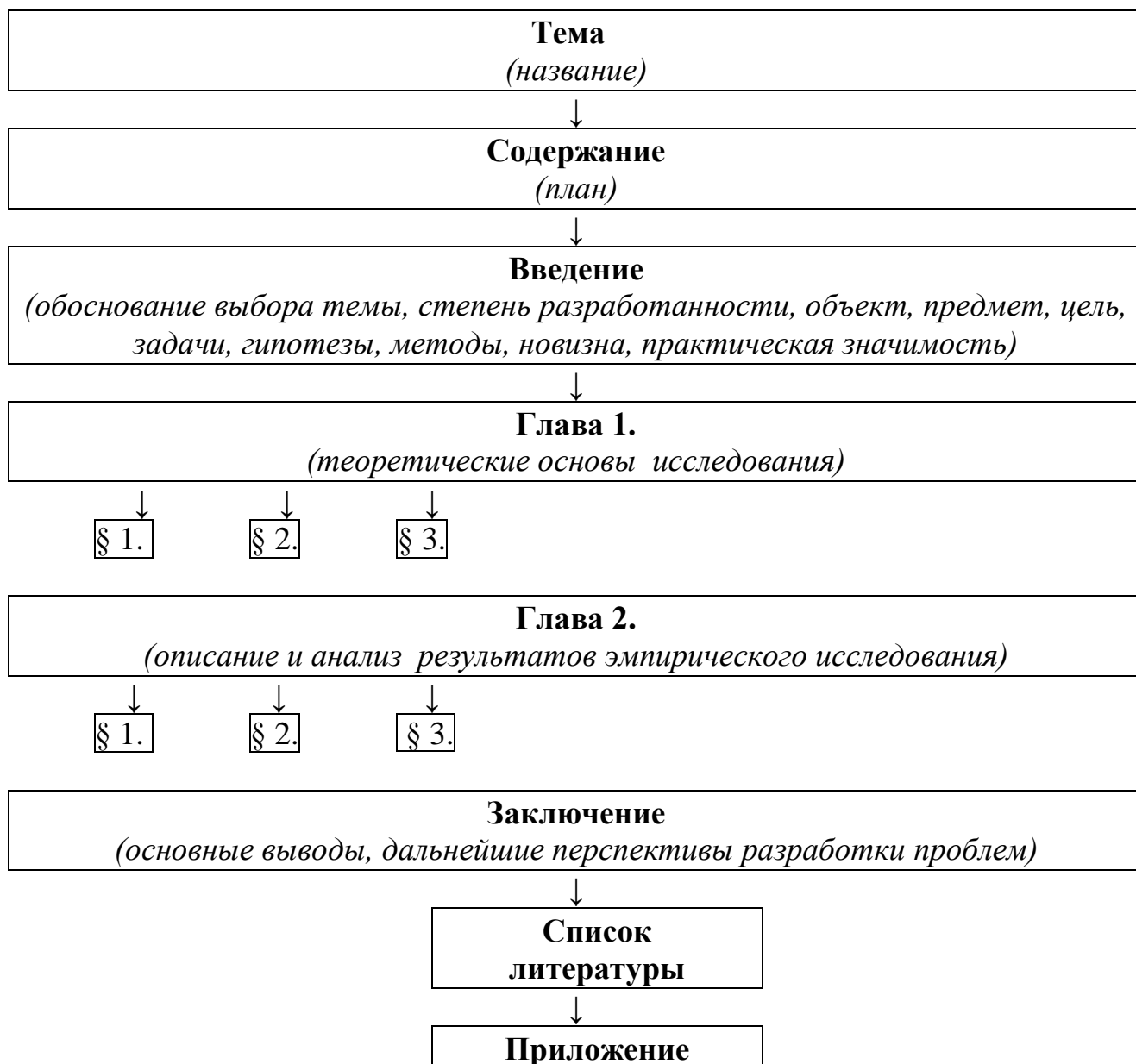
Отпечатано в \_\_\_\_\_ экземплярах.  
Библиография \_\_\_\_\_ наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Примерная структура  
выпускной квалификационной работы бакалавра туризма**



**Примерный план-график подготовки студентом-выпускником выпускной квалификационной работы**

№	Этап подготовки	Рекомендуемый срок
1	Выбор темы бакалаврской работы	До 1 ноября
2	Подбор и предварительное ознакомление с литературой по избранной теме	До 20 ноября
3	Составление первоначального плана бакалаврской работы	До 1 декабря
4	Подбор материала, его анализ и обобщение	До 15 февраля
5	Написание текста бакалаврской работы, представление первоначального варианта бакалаврской работы научному руководителю	До 20 марта
6	Доработка бакалаврской работы в соответствии с замечаниями руководителя	До 30 апреля
7	Сдача электронной версии бакалаврской работы научному руководителю для проверки в системе «Антиплагиат»	До 30 апреля
	Предзащита бакалаврской работы	До 10 мая
8	Доработка бакалаврской работы в соответствии с замечаниями, высказанными на предзащите, окончательное оформление	До 15 мая
9	Получение отзыва научного руководителя, передача работы на рецензирование	До 20 мая
10	Получение рецензии, передача завершенной работы, отзыва руководителя и рецензии на выпускающую кафедру	До 25 мая
11	Подготовка к защите (подготовка доклада и раздаточного материала, разработка презентации в MS Power Point)	До 1 июня
12	Защита бакалаврской работы	Июнь
13		

Заявление

Я, \_\_\_\_\_ (ФИО),  
студент(ка) группы \_\_\_\_\_, обучающийся/обучающаяся по направлению  
43.03.03 «Гостиничное дело» заявляю, что в моей выпускной квалификацион-  
ной работе на тему «  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_»

,  
представленной в ГЭК для публичной защиты, не содержится элементов пла-  
гиата.

Все прямые заимствования из печатных и электронных источни-  
ков, а также из защищенных ранее письменных работ, кандидатских и доктор-  
ских диссертаций имеют соответствующие ссылки.

Я ознакомлен (а) с действующем в АНО ВО «Московский гуманитарный  
университет» распоряжением «Об обеспечении самостоятельности выполне-  
ния письменных работ в АНО ВО «Московский гуманитарный университет»  
на основе системы «Антиплагиат», согласно которому обнаружение плагиата  
является основанием для не допуска выпускной квалификационной работы к  
защите и применения дисциплинарных мер вплоть до отчисления из АНО ВО  
«Московский гуманитарный университет».

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (подпись обучающегося)  
\_\_\_\_\_ (дата)



**Образец оформления списка литературы**  
(в списке литературы источники нумеруются и приводятся  
в алфавитном порядке)

**Нормативные документы**

Конституция Российской Федерации. М.: Приор, 2001.

**Монографии**

Федоров В.К. Генезис. Основы научных исследований. Омск: Изд-во ОмГТУ, 2002.

**Сборники**

Межвузовская научно-практическая конференция «Воспитательный процесс в высшей школе России», 26 – 27 апр. 2001 г. Новосибирск: НГАВТ, 2001.

**Статьи**

Байденко В. Компетенции в профессиональном образовании// Высшее образование в России. 2004. № 11. С. 3 – 13.

**Многотомные издания**

Введение в гендерные исследования. 2-х частях Т.1. /Под ред. И. Жеребкиной, С. Жеребкина. Харьков: ХЦГИ; СПб.: Алетейя, 2001.

**Отдельный том**

Казьмин В.Д. Справочник домашнего врача: в 3 ч. М.: АСТ: Астрель, 2001. Ч. 2: Детские болезни. 2002.

**Неопубликованные документы**

**Диссертации**

Баляев С.И. Этнические стереотипы как социально-перцептивные феномены этнического самосознания эрзян и мокшан: Дис... канд. психол. наук: 19.00.05. Самара, 1999.

**Авторефераты**

Некрасова А.Н. Культура межнационального общения в молодежной среде: состояние и формирование: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.01. М., 2003.

**Интернет-источники**

1. История развития местного самоуправления // Сайт Министерства по делам территориальных образований. – URL: [www. reforma-mo.ru/msu-history](http://www.reforma-mo.ru/msu-history) (Дата обращения 15 апреля 2011 г.).

### **Рекомендации по составлению компьютерной презентации (КП) выпускной квалификационной работы с помощью программ презентационной графики**

Компьютерная презентация дает ряд преимуществ перед обычной бумажно-плакатной. Для полного использования программы подготовки КП необходимо хорошо знать все ее особенности. Компьютерная презентация позволяет использовать ее студенту-выпускнику как легальную шпаргалку, а с другой стороны, позволяет члену Государственной экзаменационной комиссии одновременно изучать выпускную квалификационную работу и контролировать выступление студента-выпускника. Поэтому желательно сопровождать выступление презентацией с использованием 15—20 слайдов.

Основными принципами при составлении КП являются:

- лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов).

Необходимо начать КП с заголовочного слайда и завершить итоговым. В заголовке приводится название и автор. Советуем придумать краткое название и поместить его на все слайды (Вид — Колонтитул — Применить ко всем). Сделайте также нумерацию слайдов и напишите, сколько всего их в презентации. В итоговом слайде должно найтись место для благодарности руководителю и всем тем, кто дал ценные консультации и рекомендации.

Основное требование — каждый слайд должен иметь заголовок, количество слов в слайде не должно превышать 40.

Используйте шаблоны для подготовки профессиональной КП. При разработке оформления используйте дизайн шаблон (Формат - Применить оформление). Не увлекайтесь яркими шаблонами, информация на слайде должна быть контрастна фону. Подберите два-три различных фоновых оформления для того, чтобы иметь возможность варьировать фон при плохой проекции.

Не злоупотребляйте эффектами анимации. Оптимальной настройкой эффектов анимации является появление в первую очередь заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом, если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране. Динамическая анимация эффективна тогда, когда в процессе выступления происходит логическая трансформация существующей структуры в новую структуру, предлагаемую вами. Настройка анимации, при которой происходит появление текста по буквам или словам, может вызвать негативную реакцию со стороны членов комиссии, которые одновременно должны выполнять 3 различных дела: слушать выступление, бегло изучать текст работы и вникать в тонкости визуального преподнесения вами материала исследования, ведь визуальное восприятие слайда презентации занимает от 2 до 5 секунд, в то время как продолжительность некоторых видов анимации может превышать 20 секунд.

Настройте временной режим вашей презентации. Используя меню Показ

слайдов — Режим настройки времени, узнайте, сколько минут требуется вам на каждый слайд. Очень важно не торопиться на докладе и не "мямлить" слова. Презентация легко поможет вам провести доклад, но она не должна его заменить. Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу (Вид - страницы заметок). Распечатайте их (Печать — печатать заметки) и используйте при подготовке, и, в крайнем случае, на самой презентации. Распечатайте некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Используйте интерактивные элементы. Для управления своей КП используйте интерактивные кнопки (вперед-назад) или клавиатуру PgUp-PgDn. Особенно это может пригодиться при ответе на вопросы, когда вас попросят вернуться к определенному слайду. В автоматическом режиме обязательно контролируйте временной интервал своего доклада.

**Примерная тематика  
выпускных квалификационных работ по дисциплинам**

1. Рынок гостиничных услуг России (региона) и перспективы его развития.
2. Анализ и оценка гостиничного комплекса Российской Федерации, и разработка предложений по его развитию в наиболее перспективных туристских кластерах.
3. Развитие гостиничной индустрии в Российской Федерации до 2020 года.
4. Разработка бизнес модели гостевого дома для курортной дестинации.
5. Формирование и развитие рынка гостиничных услуг РФ.
6. Государственное регулирование индустрии гостеприимства РФ.
7. Зарубежный опыт государственного регулирования качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
8. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства и туризма (на примере отдельных стран) и возможности его использования в РФ.
9. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства.
10. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства.
11. Методы государственного регулирования качества услуг в индустрии гостеприимства.
12. Экономические методы государственного регулирования развития индустрии гостеприимства.
13. Цифровые технологии в индустрии гостеприимства.
14. Методы прогнозирования показателей деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
16. Программно-целевые методы планирования и управления индустрии гостеприимства.
17. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели.
18. Реализация концепции маркетинга на рынке услуг гостеприимства.
19. Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке услуг гостеприимства.
20. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства.
21. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии гостеприимства.
22. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства.
23. Система маркетинг-менеджмента в индустрии гостеприимства и ее совершенствование.
24. Исследование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства и их совершенствование.
25. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
26. Креативный маркетинг гостиничного (ресторанного, туристского)

предприятия (бизнеса).

27. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.

28. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства, ее эффективность и пути совершенствования.

29. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).

30. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничных предприятий и оценка ее эффективности.

31. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.

32. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.

34. Мифодизайн гостеприимства гостиничного, ресторанного и туристского предприятия.

35. Имидж (планирование, формирование, продвижение) гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия.

36. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства.

37. Торговая марка гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия.

38. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

39. Разработка концептуальной модели базы отдыха и обоснование ее инвестиционной привлекательности.

40. Организация проектирования гостиничного продукта на примере бутик-отеля.

41. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.

42. Оценка производительности труда и пути ее повышения на предприятиях индустрии гостеприимства.

43. Документационное сопровождение классификации гостиниц и иных средств размещения: проблемы применения.

44. Методы разрешения конфликтов на предприятиях индустрии гостеприимства.

45. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.

46. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для индустрии гостеприимства.

47. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства.

48. Управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства.

49. Управление персоналом в индустрии гостеприимства в условиях реорганизации бизнес-процессов.

50. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприя-

тиях индустрии гостеприимства.

51. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.

52. Анализ кадровой структуры и трудового потенциала предприятия индустрии гостеприимства.

53. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.

54. Социальная ответственность и партнерство в индустрии гостеприимства.

55. Стратегическое управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства.

56. Развитие малых форм предпринимательства в индустрии гостеприимства: отечественный и зарубежный опыт.

57. Управленческая экономика сферы гостеприимства.

58. Предпринимательская стратегия предприятий индустрии гостеприимства.

59. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятии (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).

60. Стратегическое управление предприятием (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).

61. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия гостиничного и ресторанного хозяйства.

62. Экономика и организация деятельности малых предприятий индустрии гостеприимства.

63. Организация внутрифирменного управления на предприятии (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).

64. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства.

65. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование.

66. Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства.

67. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном, ресторанном и туристическом бизнесе.

68. Оценка эффективности инвестиционных проектов (на примере развития предприятий индустрии гостеприимства).

69. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов в гостиничном (ресторанном или туристском) предприятии.

70. Разработка бизнес-плана гостиничного предприятия.

71. Информационные технологии в гостиничном деле.

72. Система обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и ее эффективность.

73. Современные централизованные системы бронирования в индустрии гостеприимства и туризма. Внедрение и эксплуатация.

74. Маркетинговое планирование на предприятиях индустрии гостеприимства, его организация и эффективность.
75. Методы контроля качества услуг в индустрии гостеприимства.
76. Разработка предложений по использованию аутсорсинга с целью повышения качества обслуживания в гостинице.
77. Развитие инновационных технологий в ресторане бутик отеля.
78. Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования.
79. Планирование эффективности деятельности гостиничного (ресторанного или туристского) предприятия в условиях рынка.
80. Оперативное планирование и управление предприятием (подразделением) общественного питания в составе гостинично-туристского комплекса.
81. Внедрение цифровых технологий в ресторанный бизнес.
82. Финансовое планирование на гостиничном (ресторанном или туристском) предприятии.
83. Зарубежный опыт планирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма и возможность его использования в отечественные практики.
84. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных (ресторанных) предприятиях.
85. Управление качеством гостиничной услуги.
86. Методы контроля качества услуг в индустрии гостеприимства.
87. Организация обслуживания гостей в гостиничных (ресторанных) предприятиях и ее совершенствование.
88. Организация работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия и пути повышения ее эффективности.
89. Системы обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и их эффективность.
90. Управление службой безопасности на гостиничном предприятии.
91. Организация учета и контроля в гостиницах (ресторанах, турфирмах) и пути ее совершенствования.
92. Организационное проектирование предприятий индустрии гостеприимства.
93. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях на предприятиях индустрии гостеприимства.
94. Анализ финансового состояния предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, ресторана или турфирмы).
95. Экономический анализ эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства (на примере гостиницы, ресторана или турфирмы).
96. Сравнительный анализ факторов эффективности различных типов гостиничных предприятий.
97. Анализ выполнения плана по прибыли гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия.
98. Внутрифирменный коммерческий расчет на предприятиях индустрии гостеприимства.

99. Мониторинг и оптимизация финансово-экономических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.
100. Управление гостиничным бизнесом.
101. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства.
102. Перспективы развития информационных технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства.
103. Современные централизованные системы бронирования в индустрии гостеприимства и туризма. Внедрение и эксплуатация.
104. Программно-аппаратный комплекс предприятий индустрии гостеприимства и туризма. Состав, внедрение и особенности эксплуатации.
105. Электронная коммерция на предприятиях индустрии гостеприимства.
106. Организация проектирования туристского продукта предприятиями сферы гостеприимства.
107. Экономика и организация деятельности гостиничных цепей.
108. Формирование финансовых ресурсов для развития индустрии гостеприимства и туризма в регионе.
109. Использование логистики в индустрии гостеприимства.
110. Управление финансами гостиничного комплекса.
111. Управление номерным фондом гостиничного предприятия.
112. Развитие гостиничного оперейтинга в условиях глобализации: российский и мировой опыт.
113. Формирование и развитие стратегических альянсов в индустрии гостеприимства.
114. Оценка эффективности стратегического планирования в индустрии гостеприимства.
115. Анализ использования аутсорсинга в индустрии гостеприимства.