



Принято:
Советом филиала ФГБОУ ВО
«РГУТиС» в г. Махачкале

Протокол №15 от «26» июня 2018 г.
(прием на обучение в 2017 году)

Утверждаю:
Директор филиала
ФГБОУ ВО «РГУТиС»
в г. Махачкале

Ханбабаева З.М.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2017

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
доцент	<i>В. Даитов</i>	к.э.н., доцент Даитов В.В.
доцент	<i>З. Ханбабаева</i>	к.б.н. Ханбабаева З.М.

ФОС согласован и одобрен директором ОПОП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
доцент	<i>В. Даитов</i>	к.э.н., доцент Даитов В.В.



Содержание

1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы.....	4
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.....	7
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы.....	13
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.....	37



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

№ пп		Содержание компетенций		
		знания	умения	навыки
1	ОК-1	основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	обосновать, используя основы философских знаний концептуальную основу разработки гостиничного продукта	аргументации и обоснование на основе базовых философских знаний концептуальной основы разработки гостиничного продукта
2	ОК-2	основные этапы и закономерности исторического развития общества	анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	аргументации в контексте разработки продукта профессиональной деятельности на основе базовых исторических знаний
3	ОК-3	основы экономических знаний в гостиничной деятельности	использовать основы экономических знаний при разработке гостиничного продукта	экономического обоснования проектирования инновационного гостиничного продукта
4	ОК-4	основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	применять нормативно-правовые документы при проектировании и осуществлении гостиничной деятельности	нормативно-правового обоснования проектирования и реализации гостиничного продукта
5	ОК-5	правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	эффективно осуществлять коммуникации в ситуациях профессионального общения	профессиональной коммуникации во внутренней и внешней среде гостиничного предприятия
6	ОК-6	правила работы в коллективе	работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	эффективной коммуникации в трудовом коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
7	ОК-7	возможности и направления	рационально организовывать свою	организации себя для выполнения поставленной



		профессионального и личностного саморазвития	деятельность, составлять планы своего профессионального развития	задачи, демонстрирует понимание необходимости профессионального и личностного развития
8	ОК-8	методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	поддерживать физический тонус при осуществлении профессиональной деятельности	навыками здорового и активного образа жизни
9	ОК-9	приёмы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	разрабатывать необходимые для обеспечения безопасности гостей в гостинице мероприятия	применения необходимых мер при наступлении ЧС, обеспечения безопасности гостей в гостинице
10	ПК-1	основные принципы и технологии реализации маркетинговых коммуникаций при продвижении гостиничных услуг	применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
11	ПК-2	современные и новейшие информационные и коммуникационные технологии, применяемые в гостиничном бизнесе	применять современные и новейшие информационные и коммуникационные технологии при разработке и предоставлении гостиничных услуг	разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
12	ПК-3	методы определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	определять и анализировать затраты гостиничного предприятия; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;	навыками подготовки аналитических отчетов по затратам гостиничного предприятия; планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале



13	ПК-4	методы анализа и показатели результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	подготовки аналитических отчетов: - оценка эффективности деятельности функциональных подразделений гостиничного комплекса; - оценка соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам уровню обслуживания потребителя, делать соответствующие выводы
14	ПК-5	содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности	контролировать выполнение технологических процессов, должностных инструкций и стандартов обслуживания в гостиничной деятельности	совершенствования работы персонала на основе модификации технологических процессов, должностных инструкций и стандартов обслуживания; организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
15	ОПК-1	методы решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности	решать стандартные задачи гостиничной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	решения стандартных задач гостиничной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий
16	ОПК-2	современные технологии организации работы	организовывать работу исполнителей	организации, распределения обязанностей и координации



		подчиненных		деятельности подчиненных для решения задач гостиничной деятельности
17	ОПК-3	нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	формирования гостиничного продукта и оказания гостиничных услуг с учётом актуальной нормативно-правовой и технологической документации регламентирующую гостиничную деятельность
18	ДОПК-1	содержание и технология реализации коммуникационного процесса с потребителем услуг	осуществлять эффективную коммуникацию с потребителем услуг гостиницы; эффективное взаимодействие между функциональными подразделениями гостиничного комплекса	организации взаимодействия между функциональными подразделениями; коммуникацию по обслуживанию гостя, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий
19	ДОПК-2	основы энергосбережения	учитывать методы энергосбережения при проектировании и реализации гостиничных услуг	организации работ функционального подразделения с учётом методов энергосбережения
20	ДОПК-3	современные тенденции и инновации в гостиничной индустрии	применять инновационные технологии в формировании и предоставлении гостиничного продукта, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	применения инновационных технологий в формировании и предоставлении гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя
21	ДОПК-4	современных технологий продаж	применять современные технологии продаж	продаж в гостиничной сфере с применением современных технологий



2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерий оценивания	Шкала оценивания
1	ОК-1	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	умеет обосновывать свои позиции, используя основы философских знаний, концептуальную основу разработки продукта гостиничной деятельности; аргументировать позиции в контексте разработки продукта на основе базовых философских знаний	демонстрирует навык аргументации на основе базовых философских знаний концептуальной основы разработки гостиничного продукта	0-5
2	ОК-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	знает основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	демонстрирует навыки анализа основных этапов и закономерностей исторического развития общества для формирования гражданской позиции	0-5
3	ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	умеет использовать экономические знания при разработке гостиничного продукта экономического обоснования проектирования инновационного гостиничного продукта	демонстрирует навык экономического обоснования проектирования услуг и продукта гостиничной деятельности	0-5
4	ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	умеет использовать правовые знания в различных сферах жизнедеятельности, применять нормативно-правовые документы при проектировании и осуществлении гостиничной деятельности нормативно-правового обоснования	демонстрирует навыки использования актуальных нормативно-правовых документов для обоснования проектирования и реализации гостиничного продукта	0-5



			проектирования и реализации гостиничного продукта		
5	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знает правила коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия во внутренней и внешней среде гостиничного предприятия	демонстрирует способность к профессиональной коммуникации во внутренней и внешней среде гостиничного предприятия	0-5
6	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	умеет использовать правила работы в коллективе толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	демонстрирует способность эффективной коммуникации в трудовом коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	0-5
7	ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	знает возможности и направления профессионального и личностного саморазвития рационально организовывать свою деятельность, составлять планы своего профессионального развития самоорганизации и самообразования	демонстрирует способность организации себя для выполнения поставленной задачи, демонстрирует понимание необходимости профессионального и личностного развития	0-5
8	ОК-8	способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональн	знает методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	демонстрирует понимание необходимости использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной	0-5



		ой деятельности		деятельности	
9	ОК-9	способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	знает приёмы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций разрабатывать необходимые для обеспечения безопасности гостей в гостинице мероприятия применения необходимых мер при наступлении ЧС	демонстрирует способность применения необходимых мер при наступлении ЧС, обеспечения безопасности гостей в гостинице	0-5
10	ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	знает основные принципы и технологии применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	демонстрирует навыки применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	0-5
14	ПК-2	Готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	современные и новейшие информационные и коммуникационные технологии, применяемые в гостиничном бизнесе при разработке и предоставлении гостиничных услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	демонстрирует навыки разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	0-5
15	ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств	методы определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	демонстрирует навык выполнения аналитических отчётов по затратам гостиничного предприятия; планирования	0-5



		размещения		потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале	
16	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя, делать соответствующие выводы	знает методы анализа и показатели результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц уровень обслуживания потребителей, -оценка соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам уровню обслуживания потребителя, делать соответствующие выводы	демонстрирует навык подготовки аналитических отчетов: - оценки эффективности деятельности функциональных подразделений гостиничного комплекса; -оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам уровню обслуживания потребителям и делает соответствующие выводы	0-5
17	ПК-5	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	знает содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности контролировать выполнение технологических процессов, должностных инструкций и стандартов обслуживания в гостиничной деятельности совершенствования работы персонала на основе модификации технологических процессов, должностных инструкций и стандартов обслуживания; организацию работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и	демонстрирует: способность модификации технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности при разработке предложений по совершенствованию работы персонала; способность организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	0-5



			других средств размещения		
18	ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационно-библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	методы решения стандартных задач гостиничной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности	демонстрирует навыки решения стандартных задач гостиничной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий	0-5
19	ОПК-2	способностью организовывать работу исполнителей	– знает современные технологии организации работы подчиненных, распределения обязанностей и координации деятельности для решения профессиональных задач	демонстрирует способность организации, распределения обязанностей и координации деятельности подчиненных для решения задач гостиничной деятельности	0-5
20	ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию,	умеет применять нормативно-правовую и технологическую документацию регламентирующую гостиничную деятельность	демонстрирует навык формирования гостиничного продукта и оказания гостиничных услуг с учётом актуальной нормативно-правовой и	0-5



		регламентирующую гостиничную деятельность		технологической документации регламентирующую гостиничную деятельность	
21	ДОП К-1	способностью к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	знает эффективное взаимодействие между функциональными подразделениями гостиничного комплекса; по обслуживанию гостя гостиницы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	демонстрирует способность организации взаимодействия между функциональными подразделениями; коммуникацию по обслуживанию гостя, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	0-5
	ДОПК-2	готовностью к энергосбережению в профессиональной и бытовой деятельности	умеет учитывать методы энергосбережения при проектировании и реализации гостиничных услуг	демонстрирует готовность организации работы функционального подразделения с учётом методов энергосбережения	
23	ДОП К-3	готовностью к инновациям в профессиональной сфере	умеет применять инновационные технологии в формировании и предоставлении гостиничного продукта, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий в соответствии с требованиями потребителя	демонстрирует готовность применения инновационных технологий в формировании и предоставлении гостиничного продукта	0-5
25	ДОП К-4	владением современными технологиями продаж	умеет использовать технологии продаж применять современные технологии продаж	демонстрирует способность применение современных технологий продаж в гостиничной деятельности	0-5

Шкала оценивания итогов сдачи государственного экзамена

Оценка	Характеристика
--------	----------------



Отлично (5)	<ul style="list-style-type: none">- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию
Хорошо (4)	<ul style="list-style-type: none">– удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию комиссии.
Удовлетворительно (3)	<ul style="list-style-type: none">– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная форсированность компетенций, умений и навыков,- студент не может применить теорию в новой ситуации
Неудовлетворительно (2)	<ul style="list-style-type: none">– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов – не сформированы компетенции

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы

3.1 Выпускная квалификационная работа: бакалаврская работа

3.1.1. Перечень тем для выпускной квалификационной работы

1. Анализ технологических процессов гостиничного предприятия и разработка предложений по контролю качества услуг в соответствии с требованиями системы классификации
2. Анализ результатов деятельности и разработка мероприятий по совершенствованию гостиничного предприятия
3. Анализ форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
4. Выявление проблем в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
5. Анализ форм и методов контроля стандартов обслуживания департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
6. Определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса



7. Разработка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности
8. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиничного комплекса
9. Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений
10. Технические и технологические инновации в гостиничном бизнесе
11. Совершенствование технологии продаж в гостиничных комплексах (на примере конкретной гостиницы)
12. Ревенью менеджмент в гостиничном бизнесе
13. Оптимизация затратной части в отеле
14. Совершенствование методов контроля и предотвращения хищений в гостиничных комплексах
15. Совершенствование системы автоматизации управления гостиничным комплексом
16. Механизмы увеличения наполняемости объектов гостеприимства в период после проведения спортивно-массовых и культурных мероприятий (на примере конкретной гостиницы)
17. Анализ особенностей гостиничной деятельности в курортной отрасли (на примере курортной гостиницы)
18. Разработка и реализация механизмов продвижения российских гостиниц и иных средств размещения на зарубежном рынке (на примере конкретной гостиницы)
19. Исследование проблемы участия гостиниц в процедуре классификации (на примере конкретной гостиницы)
20. Исследование проблем развития хостелов и иных бюджетных средств размещения в регионах и способы их решения (на примере конкретного средства размещения, сети хостелов)
21. Исследование инновационных технологий в гостиничном секторе и оценка эффективности их использования (на примере конкретной гостиницы)
22. Анализ современных мировых инноваций в индустрии гостеприимства и возможность их применения (на примере конкретной гостиницы)
23. Исследование потенциала туристского, делового кластера с позиции создания и организации гостиничного комплекса
24. Анализ и определение потенциала развития гостиниц в малых городах России (на примере конкретного средства размещения)
25. Разработка рекомендаций по совершенствованию гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями
26. Изучение зарубежного опыта создания и функционирования необычных средств размещения и разработка рекомендаций по его применению в Российской Федерации
27. Изучение опыта создания и развития дополнительных услуг в средствах размещения (на примере отдельных средств размещения, гостиничных цепей, регионов мира и пр.).
28. Особенности создания и функционирования средства размещения в качестве аттрактора туристского комплекса
29. Разработка дополнительных услуг для туристов, посещающих территорию с определёнными целями (на примере отдельной территории и средства размещения)
30. Разработка рекомендаций по подготовке средства размещения к классификации (на примере средства размещения)



31. Анализ и совершенствование взаимодействия средства размещения с ОТА (на примере средства размещения)
32. Разработка мероприятий по подготовки средства размещения к сертификации по нормам «халяль»
33. Разработка мероприятий по подготовки средства размещения к сертификации по нормам «кашрута»
34. Разработка мероприятий по подготовки средства размещения к получению сертификата «Green Key»
35. Оценка эффективности программы China Friendly для гостиниц, включённых в неё
36. Маркетинг организации – средства размещения (название, логотип, слоган, имидж, бренд)
37. Разработка бренд-бука для коллективного средства размещения
38. Разработка концепции создания средства размещения, а также его услуг с учётом этнических особенностей территории
39. Характеристика состояния и тенденции развития средств размещения (на примере отдельных видов средств размещения или территориальных зон)
40. Анализ влияния конкурсов профессионального мастерства на качество и конкурентоспособность средств размещения (на примере отдельного конкурса и средства размещения)
41. Предложения по разработке сервиса службы батлеров в гостинице
42. Формирование положительного имиджа загородного средства размещения, как места семейного отдыха / корпоративных деловых мероприятий / программ выходного дня
43. Разработка рекомендаций по применению мобильных приложений в гостиничном секторе
44. Разработка рекомендаций по работе с жалобами и негативными отзывами гостей через системы бронирования ОТА
45. Разработка рекомендаций по формированию креативных мероприятий гостиничного комплекса
46. Особенности создания положительного имиджа в глазах потребителей для санатория / пансионата / дома отдыха
47. Разработка программ социального туризма совместно со средствами размещения
48. Разработка рекомендаций по формированию и применению программы лояльности на гостиничном предприятии
49. Разработка предложений по совершенствованию службы хаускипинга гостиничного комплекса
50. Разработка мероприятий по организации выставочной деятельности гостиничного комплекса
51. Исследование роли коллективных средств размещения в программах развития отдельных видов устойчивого туризма и оценка перспектив сотрудничества
52. Оценка влияния запрещающих и регламентирующих законов на потребителей гостиничных услуг и предложения по снижению негативного эффекта от их введения
53. Исследование возможностей краудсорсинговых инициатив поисковых систем для продвижения средства размещения в сети Интернет
54. Разработка комплекса мер по привлечение пользователей на сайт отеля и оценка эффективности предложенных мероприятий
55. Разработка концепции Eco-friendly для гостиничных комплексов



56. Разработка креативной концепции отеля «Kids free»
 57. Разработка рекомендаций по формированию программ для корпоративных клиентов гостиничного комплекса
 58. Разработка рекомендаций по внедрению и адаптации стандарта меню Healthy Meal Standard (HMS) в практику ресторанной службы гостиницы
 59. Исследование влияния роли ресторанной службы на репутацию гостиничного комплекса
 60. Разработка рекомендаций по управлению репутацией гостиничного комплекса
 61. Разработка концепции гостиничного сервиса / услуги на основе технологий «Дополнительной реальности»
 62. Анализ системы управления пожарной безопасностью в гостинице и предложения по её совершенствованию
 63. Анализ лучших практик получения WOW-эффекта и его применение для гостиничного комплекса
 64. Разработка рекомендаций по организации детского отдыха в гостиничном комплексе
 65. Анализ перспективы гостиничных проектов, ориентированных на пожилых людей
 66. Анализ мировых практик организации новых форматов питания в гостиницах и обоснование оптимальной модели работы подобного формата для отечественной гостиницы
- ПО ЗАКАЗАМ ОТ ПРЕДПРИТИЙ
67. Разработка комплекса мероприятий продвижения в социальных сетях гостиничного комплекса
 68. Разработка программы «Тайный гость» для контроля качества обслуживания гостиничного комплекса
 69. Проект мероприятий по совершенствованию и оптимизации технологий продаж услуг гостиничного комплекса
 70. Проект мероприятий по совершенствованию контента Web-сайта гостиничного комплекса
 71. Проект мероприятий по разработке и поддержанию партнёрских программ средства размещения на рынке B2B, B2C, B2G
 72. Проект мероприятий по разработке стратегических совместных проектов и программ гостиничных предприятий с представителями смежных отраслей (туризм, транспорт, питание, финансы и пр.)
 73. Проект мероприятий по совершенствованию оздоровительных программ гостиничного комплекса
 74. Проект мероприятий по совершенствованию функционирования службы питания гостиничного комплекса
 75. Проект мероприятий по совершенствованию анимационных услуг гостиничного комплекса
 76. Проект мероприятий по совершенствованию бизнес услуг гостиничного комплекса
 77. Проект мероприятий по брендингу (ребрендингу) гостиничного комплекса
 78. Проект мероприятий по организации PR-мероприятий для гостиничного комплекса
 79. Проект программ анимационного обслуживания для гостиничного комплекса
 80. Проект рекламной кампании для гостиничного комплекса
 81. Проект мероприятий по формированию фирменного стиля для гостиничного комплекса



82. Проект мероприятий для формирования корпоративной культуры для гостиничного комплекса
83. Проект мероприятий по формированию программ обучения стрессоустойчивости персонала гостиничного комплекса
84. Проект выстраивания стратегического партнёрства гостиничного предприятия с аутсорсинговыми / аутстаффинговыми компаниями
85. Проект разработки концепции для бутик-отеля / отдельных услуг
86. Проект разработки концепции для дизайн-отеля / отдельных услуг
87. Проект разработки концепции для luxury-отеля / отдельных услуг
88. Проект разработки концепции для хостела
89. Проект разработки концепции для мотеля
90. Проект концепции формата неординарной гостиницы или иного средства размещения
91. Проект концепции инновационных дополнительных услуг в гостиничном комплексе
92. Проект рекламной кампании для санатория / пансионата / курортной гостиницы / дома отдыха
93. Разработка мероприятий по повышению привлекательности гостиницы для семейного отдыха
94. Разработка мероприятий по повышению привлекательности гостиницы для корпоративных клиентов
95. Проект мероприятий по разработке twitter, facebook и Instagram стратегий для повышения посещений сайта отеля
96. Разработка концепции создания туристско-гостиничного комплекса на территории тематического (культурно-исторического) парка
97. Разработка концепции развития и мероприятий по продвижению гостиничного комплекса
98. Проект event-мероприятий для загородной гостиницы
99. Разработка концепции создания средства размещения с учётом культурно-исторических особенностей территории
100. Разработка концепции развития и мероприятий по продвижению эко-гостиницы

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС <hr/>
		Лист 18 из 38

3.1.2. Содержание выпускной квалификационной работы и его соотнесение с совокупным ожидаемым результатом освоения основной образовательной программы:

	Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР					
				Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)
Общекультурные компетенции									
1.	ОК-1	Способность использовать основные философские знания для формирования мировоззренческой позиции	демонстрирует навыки аргументации на основе базовых философских знаний концептуальной основы разработки гостиничного продукта	Обоснование актуальности, цели и задач ВКР					
2.	ОК-2	Способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	демонстрирует навыки использование основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции					обосновывает свою гражданскую позицию	
3.	ОК-3	способностью использовать основные	демонстрирует навык					Экономическое обоснование	



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР					
			Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)
	экономических знаний различных сфер жизнедеятельности	экономического обоснования проектирования услуг и продукта гостиничной деятельности					проекта/предлагаемых мероприятий	
4. ОК-4	способностью использовать основные правовых знаний различных сфер жизнедеятельности	демонстрирует навыки использования актуальных нормативно-правовых документов для обоснования проектирования и реализации гостиничного продукта		нормативно-правовое обоснование проекта/предлагаемых мероприятий				
5. ОК-5	способностью коммуникации в устной и письменной формах в русском и иностранноязыках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	демонстрирует способность к профессиональной коммуникации во внутренней и внешней среде гостиничного предприятия						демонстрация навыков коммуникации при процедуре защиты ВКР
6. ОК-6	способностью работать	демонстрирует						демонстрация



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР						
			Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)	
		коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	способность эффективной коммуникации в трудовом коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия						командного взаимодействия при процедуре защиты ВКР
7.	ОК-7	способностью самоорганизации самообразованию	демонстрирует способность организации себя для выполнения поставленной задачи, демонстрирует понимание необходимости профессионального и личного развития					демонстрация собранности и мотивированности на развитие при работе и защите ВКР	демонстрация собранности и мотивированности на развитие при работе и защите ВКР
8.	ОК-8	способностью использовать методы и средства физической	находится в хорошей физической форме,						демонстрация подтянутого вида и



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР						
			Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)	
	культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	демонстрирует понимание необходимости вести здоровый образ жизни							понимания необходимости вести здоровый образ жизни при защите ВКР
9. ОК-9	способностью использовать приёмы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	способность применения необходимых мер при наступлении ЧС, обеспечения безопасности гостей в гостинице			исследование актуальной ситуации обеспечения безопасности гостей гостиницы – объекта исследования в аналитической главе ВКР				
Общепрофессиональные компетенции									
10. ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры	демонстрирует навыки решения стандартных задач гостиничной деятельности на основе информационной и библиографической		поиск решений проблемных ситуаций в гостиничной деятельности с применением					



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР						
			Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)	
		применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	й культуры с применением информационно-коммуникационных технологий		информационно-коммуникационных технологий				
1	ОПК-2	способностью организовывать работу исполнителей	демонстрирует способность организации, распределения обязанностей и координации деятельности подчиненных для решения задач гостиничной деятельности				проектные предложения по разработке новых алгоритмов организации технологических процессов службы (в зависимости от темы ВКР)		
12	ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую технологическую документацию,	демонстрирует навыки формирования гостиничного		обзор необходимой актуальной нормативно-				



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР						
			Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)	
	регламентирующую гостиничную деятельность	продукта и оказания гостиничных услуг с учётом актуальной нормативно-правовой и технологической документации регламентирующую гостиничную деятельность		правовой базы в контексте объекта ВКР в теоретической главе					
Профессиональные компетенции									
14	ПК-1	Готовностью применению современных технологий для формирования предоставления гостиничного продукта соответствующего требованиям потребителей	демонстрирует навыки применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей				проектные предложения по разработке инновационных гостиничных продуктов и услуг, соответствующих требованиям потребителей		
14	ПК-2	Готовностью разработке	демонстрирует навыки разработки				проектные предложения по		



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР					
			Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)
	предоставлению гостиничного продукта в том числе соответствии требованиями потребителя, на основе новейших информационных коммуникационных технологий	и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных коммуникационных технологий				разработке инновационных гостиничных продуктов и услуг, соответствующих требованиям потребителей		
15	ПК-3	владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	демонстрирует навык выполнения аналитических отчётов по затратам гостиничного предприятия			аналитический отчёт по затратам гостиничного предприятия; планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале		
16	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности	демонстрирует навык подготовки аналитических			аналитический отчёт по результатам		



	Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР					
				Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)
		функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей, делаются соответствующие выводы	отчетов: - оценки эффективности деятельности функциональных подразделений гостиничного комплекса; - оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам уровня обслуживания потребителям и делаются соответствующие выводы			деятельности функциональных подразделений гостиниц в соответствии с темой ВКР (аналитическая глава)			
1	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов	демонстрирует способность модификации технологических процессов и				предложения по кадровому обеспечению предлагаемых преобразований в		



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР					
			Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)
	должностных инструкций гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения	должностных инструкций в гостиничной деятельности при разработке предложений по совершенствованию работы персонала; способность организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения				зависимости от темы ВКР, организацию работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (в практической главе)		
Дополнительные компетенции								
18	ДОПК-1	способность организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	демонстрирует способность осуществлять взаимодействие между функциональными подразделениями; коммуникацию по			анализ технологических процессов гостиницы, анализ взаимодействия между функциональн		технологий



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР						
			Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)	
			обслуживанию гостя, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий			ыми подразделениям, в том числе с использованием специализированных информационных программ и			
19	ДОПК-2	готовность энергосбережению профессиональной бытовой деятельности	демонстрирует готовность организации работы функционального подразделения с учётом методов энергосбережения				предложения по учёту методов энергосбережения в проекте в зависимости от темы ВКР		
20	ДОПК-3	готовность к инновациям в профессиональной сфере	демонстрирует готовность применения инновационных технологий в формировании и предоставлении гостиничного				инновационный характер предложений в практической части ВКР		



	Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР					
				Задание 1 (Введение)	Задание 2 (Теоретическая часть ВКР)	Задание 3 (Аналитическая часть ВКР)	Задание 4 Практическая часть ВКР	Задание 5 (Экономическое обоснование, Заключение и приложения)	Задание 6 (Презентация)
			продукта						
2	ДОПК-4	владением технологиям продаж	демонстрирует способность применение современных технологий продаж в гостиничной деятельности				разработка плана мероприятий по продвижению предложенных гостиничных продуктов и услуг		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТиС

Лист 29 из 38

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		<i>Лист 30 из 38</i>

3.2. Государственный экзамен

3.2.1. Перечень примерных вопросов и заданий государственного экзамена

Вопросы к государственному экзамену

1.1. Перечень вопросов государственного итогового экзамена:

1. Роль и значение туризма в мировой экономике. Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства
2. Понятие и структура туристского потенциала региона. Интегральная оценка устойчивого туристского потенциала
3. Социально-экономические ресурсы туризма и гостеприимства и особенности их оценивания с точки зрения устойчивости. Экономическая оценка туристских ресурсов и условий потенциала
4. Туристско-рекреационная нагрузка на ландшафтные комплексы при формировании гостиничных продуктов и реализации гостиничных услуг (понятие, оценка, управление и нормирование)
5. Организация и технологии туристской деятельности. Роль инновационных технологий в развитии туризма
6. Организация и технологии деятельности транспортных предприятий при оказании туристских услуг
7. Виды и тенденции развития туризма во взаимосвязи с развитием туристско-гостиничных комплексов
8. Культурно-познавательный туризм и его значение для развития гостиничных комплексов. Особенности оценки культурно-исторических ресурсов
9. Деловой туризм и его значение для развития гостиничных комплексов.
10. Экологический и агротуризм и их роль в развитии гостиничных комплексов
11. Оздоровительный туризм и ресурсы для его развития гостиничных комплексов
12. Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства за рубежом. Федеральные и региональные целевые программы развития индустрии туризма и гостеприимства
13. Организация и технологии деятельности предприятий питания, инновационные технологии в деятельности предприятий питания
14. Информационное обеспечение туристской деятельности
15. Технология и организация внутреннего, въездного, выездного туризма
16. Психофизиологические и эргономические основы безопасности. Защита человека и среды обитания от вредных и опасных факторов природного, антропогенного и техногенного происхождения
17. Чрезвычайные ситуации основные понятия и определения. Классификация чрезвычайных ситуаций
18. Устойчивое, ответственное и экологичное ресурсопользование и ресурсосбережение.
19. Ресурсосберегающие технологии и инновации в гостиничном бизнесе



20. Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации
21. Основы психологии деловых коммуникаций. Психологические аспекты переговорного процесса.
22. Стратегии управления конфликтом. Управление эмоциональным состоянием в конфликте
23. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами. Приведите практические примеры
24. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны. Культура общения с потребителями гостиничных услуг
25. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей») О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей
26. Международная и межгосударственная стандартизация. Международные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, HACCP и использование их в гостиничном сервисе
27. Инновационная стратегия предприятий. Классификация инновационных стратегий
28. Креативность как основа инновации: виды, технологии, свойства креативности. Креативность в гостиничном бизнесе
29. Основные нормативные акты, регламентирующие порядок учреждения юридических лиц. Порядок ликвидации юридических лиц
30. Процедуры банкротства, применяемые к должнику (правовые последствия, наступающие при введении каждой процедуры)
31. Определение и существенные условия договора аутсорсинг (горничных, официантов). Перечислите существенные условия договора на услуги (аудит, безопасность, юридическое сопровождение)
32. Экономические результаты предпринимательской деятельности и ее налогообложение
33. Оценка эффективности результатов деятельности предприятий
34. Этапы организации процесса бизнес-планирования в гостиничной деятельности. Методика разработки бизнес-плана предприятия индустрии гостеприимства
35. Методикой расчета показателей разделов бизнес-плана предприятия гостиничной индустрии. Точка безубыточности
36. Определение и анализ затрат гостинично-ресторанного предприятия
37. Разработка маркетинговой стратегии гостиничного предприятия
38. Функции менеджмента гостиничной индустрии
39. Методы управления в менеджменте по характеру отношений
40. Социально-психологические аспекты менеджмента. Организация контроля за деятельностью подчиненных
41. Сущность метода SWOT-анализа при обследовании сильных и слабых сторон организации
42. Организационная структура управления в гостиничной индустрии. Этапы и принципы проектирования организационных структур
43. Стили управления и их особенности
44. Методы аттестации персонала. Мотивация и стимулирование труда



45. Сущность, функции и элементы организационной культуры
46. Управление организационной культурой. Роль командной работы в организации.
47. Коммуникации в системе управления. Межличностные и организационные барьеры в коммуникациях, способы их преодоления.
48. Классификация гостиниц и других средств размещения. Типология гостиниц и других средств размещения
49. Сущность и организационные вопросы проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма и гостеприимства: кашрут, халяль, экологизация; бизнес-отель и пр.
50. Принципы и функции маркетинга. Маркетинговая среда
51. Маркетинговое исследование гостиничного рынка. Сегментирование и позиционирование.
52. Основы брендинга. Формирование всех элементов бренда
53. Цена и ценовая политика в маркетинге
54. Методы продвижения гостиничного продукта, в том числе с использованием информационных и коммуникативных технологий
55. Характеристики АСУ гостинично-ресторанных комплексов
56. Служба питания гостиничного предприятия Организация работы заготовочных, доготовочных и специализированных цехов. Оборудование, нормы оснащения
57. Особенности организации работы предприятий питания гостиницы. Требования к персоналу.
58. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях. Виды завтраков. Формы и методы обслуживания.
59. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах
60. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий (прием заказа, подготовка к проведению, обслуживание). Особенности обслуживания отдельных видов банкетов
61. Особенности организации питания специальных контингентов. Учет национальных, религиозных традиций при организации питания туристов
62. Маркетинг услуг питания
63. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
64. Международные правила гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
65. Классификация средств размещения ВТО. Система классификации гостиниц в РФ. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации
66. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Функции и технология деятельности службы бронирования
67. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
68. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания. Основные должностные обязанности Reception desk manager



69. Квалификационные требования к персоналу службы приёма и размещения. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства
70. Основные функции регистратора. Процедура приёма и размещения гостей. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ
71. Порядок приёма и регистрации иностранных граждан. Журнал регистрации иностранных паспортов
72. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
73. Организации работы Housekeeping её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие службы Housekeeping со службой приёма и размещения
74. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ
75. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
76. Цена в комплексе маркетинга предприятия индустрии гостеприимства. Внешние факторы ценообразования. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах
77. Среднесуточная стоимость номера. Показатели загрузки отеля
78. Процедура выезда гостя. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
79. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
80. Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности
81. Современное состояние и тенденции развития гостиничной индустрии
82. Конкурентоспособность российского туристского и гостиничного продукта
83. Формы управления гостиницами. Франчайзинг в гостеприимстве (преимущества и недостатки работы по договору франшизы).
84. Особенности и виды гостиничного продукта. Характеристика и особенности гостиничных услуг
85. Нормативные основы качества обслуживания. Задачи и процедура сертификация услуг гостиниц
86. Внутренний и внешний контроль качества гостинично-ресторанного обслуживания
87. Функции инженерно-технической службы. Система планово-предупредительного ремонта
88. Функции службы безопасности. Технологии обеспечения безопасности в гостинице
89. Инновационные технологии в организации анимационной деятельности, ивент – мероприятий
90. Инновационные технологии в организации корпоративных мероприятий и тимбилдинга
91. Современные гостиничные концепции
92. Общие требования, предъявляемые к проектированию туристско-гостиничного комплекса
93. Основы проектирования материально-технического оснащения туристско-гостиничного комплекса



94. Основное технологическое оборудование гостиниц
95. Рекомендации и требования к гостиничной мебели
96. Инженерно-техническое оборудование гостиниц и его соответствие требованиям системы классификации
97. Основы разработки технического задания на оснащение гостиницы
98. Требование к оснащению инфраструктуры гостиниц и номеров гостей с ограниченными возможностями
99. Технико-экономическое обоснование проекта туристско-гостиничного комплекса
100. Подготовка документации к открытию ГК. Порядок ввода гостиницы в эксплуатацию



3.2.2. Содержание государственного экзамена и его соотнесение с совокупным ожидаемым результатом освоения основной образовательной программы:

Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	ЗАДАНИЕ		
			1	2	3
Общекультурные компетенции					
ОК-1	Способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	демонстрирует навык аргументации на основе базовых философских знаний концептуальной основы разработки гостиничного продукта	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 8, 10, 20, 22, 23, 24, 79		
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	демонстрирует навык экономического обоснования проектирования услуг и продукта гостиничной деятельности			Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 32,33, 34, 35, 36, 99
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	демонстрирует навыки использование актуальных нормативно-правовых документов для обоснования проектирования и реализации гостиничного продукта	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 25, 29, 30,31,63, 64, 70, 71, 85		
ОК-5	способностью к	демонстрирует способность к	Демонстрация		



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	ЗАДАНИЕ		
			1	2	3
	коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	профессиональной коммуникации во внутренней и внешней среде гостиничного предприятия	знания вопросов из блоков №№ 21,22, 24,47,69		
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	демонстрирует способность эффективной коммуникации в трудовом коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 20, 21,22,23,24,46, 61		
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	демонстрирует способность организации себя для выполнения поставленной задачи, демонстрирует понимание необходимости профессионального и личностного развития	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 39,40 43,44,45		
ОК-9	способностью использовать приёмы первой помощи, методы защиты в условиях	демонстрирует способность применения необходимых мер при наступлении ЧС, обеспечения	Демонстрация знания вопросов из блоков №№		



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	ЗАДАНИЕ 1	ЗАДАНИЕ 2	ЗАДАНИЕ 3
	чрезвычайных ситуаций	безопасности гостей в гостинице	16,17,75,80,88		
Общепрофессиональные компетенции					
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	демонстрирует готовность формирования гостиничного продукта и оказания гостиничных услуг с учётом актуальной нормативно-правовой и технологической документации регламентирующую гостиничную деятельность	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 3, 4, 26,29,30, 31,48,64, 65, 87, 97, 100		
Профессиональные компетенции					
ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	демонстрирует готовность применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 1,5,6,7,9,11, 15, 50,52,62, 95, 98		
ПК-2	готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя,	демонстрирует готовность разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 12,14,55, 60, 91,		



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	ЗАДАНИЕ		
			1	2	3
	на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	коммуникационных технологий			
ПК-3	владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	демонстрирует навык выполнения аналитических отчетов по затратам гостиничного предприятия; планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале			Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 32,33,34,35,36,99
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	демонстрирует навык подготовки аналитических отчетов: - оценки эффективности деятельности функциональных подразделений гостиничного комплекса; -оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам уровню обслуживания потребителям и делает соответствующие выводы			Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 41,51,53,76,77,86
ПК-5	способностью контролировать выполнение	демонстрирует способность модификации технологических		Демонстрация знания	



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Задание		
			ЗАДАНИЕ 1	ЗАДАНИЕ 2	ЗАДАНИЕ 3
	технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности при разработке предложений по совершенствованию работы персонала		вопросов из блоков №№ 42,56, 57, 58,59, 66,67, 68, 72,73, 74,78, 92, 93	
Дополнительные компетенции					
ДОПК-1	способность к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	демонстрирует способность осуществлять взаимодействие между функциональными подразделениями; коммуникацию по обслуживанию гостя, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 20,22,23,24		
ДОПК-2	готовность к энергосбережению в профессиональной и бытовой деятельности	демонстрирует готовность организации работы функционального подразделения с учётом методов энергосбережения		Демонстрация знания вопросов из блоков №№18,19,35, 94,96	



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	ЗАДАНИЕ		
			1	2	3
ДОПК-3	готовность к инновациям в профессиональной сфере	демонстрирует готовность применения инновационных технологий в формировании и предоставлении гостиничного продукта		Демонстрация знания вопросов из блоков №№13,19, 27, 28, 49,89, 90	
ДОПК-4	владением технологиями продаж	демонстрирует способность применение современных технологий продаж в гостиничной деятельности		Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 53,54, 76,82, 84	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 41 из 38

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

4.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов защиты выпускной квалификационной работы

Определяются общие оценки с учётом теоретической подготовки студента, качества выполнения и оформления ВКР, убедительности обучающегося при ее защите. ГЭК отмечает новизну и актуальность темы, степень научной проработки, практическую значимость результатов ВКР, при этом руководствуются рейтинговой системой оценивания.

При оценивании учитываются:

- **показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания (раздел 2 программы): по каждому показателю выставляются баллы, максимальное количество баллов - 100**

При этом каждый член комиссии ГЭК в процессе защиты студента выставляет по соответствующим критериям собственные оценки (баллы), что позволяет объективно вывести итоговую сумму баллов. Переведя полученную сумму баллов в традиционную четырехбалльную шкалу, член комиссии имеет свою оценку конкретной ВКР. Во время закрытого заседания ГЭК определяется средняя арифметическая оценка между всеми членами комиссии и определяется ее итоговое значение для конкретной ВКР.

Студенту, не защитившему ВКР в установленный срок по уважительной причине, подтвержденной документально, может быть продлен срок обучения до следующего периода работы ГЭК, но не более чем на 3 года. Для этого обучающемуся необходимо подать личное заявление с приложенными к нему документами, подтверждающими уважительность причины.

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

4.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов защиты выпускной квалификационной работы

Оценивание ВКР и процесса ее защиты комиссией ГЭК осуществляется по 100-балльной системе, с последующим ее переводом в четырех балльную (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Определяется общая оценка с учетом теоретической подготовки студента и, качества выполнения и оформления ВКР. ГЭК отмечает



новизну и актуальность темы, степень научной проработки, практическую значимость результатов ВКР, при этом руководствуются рейтинговой системой оценивания.

При оценивании учитываются 5 равновесных модульных параметров:

Критерии комплексной оценки ВКР и ее защиты

№ п/п	Направление оценки	Критерии оценки по содержанию качеству	Балл
1	Общая характеристика работы	1.1. Работа не содержит новых результатов, для анализа не привлекались неиспользованные ранее данные	3
		1.2. Работа содержит новые результаты, исследовательский характер	10
2	Актуальность темы	2.1. Актуальность исследования обоснована неубедительно, общими, декларативными утверждениями. Анализ степени изученности заменен перечислением научных публикаций	3
		2.2. Актуальность темы обоснована, но не показана связь с реальными потребностями общества, удовлетворение которых необходимо в настоящее время. Проведен анализ научных подходов к изучению исследуемого вопроса, но не показаны слабоизученные аспекты, подлежащие разработке	7
		2.3. Актуальность темы убедительно обоснована и связана с реальными потребностями общества, удовлетворение которых необходимо в настоящее время. Проведен анализ научных подходов к изучению исследуемого вопроса, показаны слабоизученные аспекты, подлежащие разработке	10
3	Соблюдение учебно-тематического рейтинг-плана выполнения работы	3.1. Существенные отклонения от установленных сроков	3
		3.2. Незначительные отклонения от установленных сроков	7
		3.3. Полное соблюдение установленных сроков	10
4	Соблюдение требований к содержанию ВКР	4.1. Четкость формулировки необходимых элементов исследования (объект, предмет, цель, методы, база)	2
		4.2. Адекватность и достаточность источников информации (полнота и новизна использованной научной литературы, применение справочных изданий,	2



		монографий и публикаций в научных периодических изданиях)	
		4.3. Наличие критического анализа существующих подходов к решению проблемы исследования	2
		4.4. Логичность изложения (наличие логических связей как внутри, так и между разделами работы), наличие выводов по разделам работы и обобщения полученных результатов в заключении работы	2
		4.5. Обеспечение наглядности результатов исследования (визуализация информации посредством использования таблиц, графиков, диаграмм, алгоритмов, схем и т.д.)	2
<i>По пунктам 4.1- 4.5 оценка осуществляется простым суммированием</i>			
5	Качество оформления работы	5.1. Существенные отклонения от принятых стандартов	3
		5.2. Незначительные отклонения от принятых стандартов	7
		5.3. Полное соответствие стандартам	10
6	Используемые методики и инструменты исследования	6.1. Использование традиционных методик и инструментов известных авторов	5
		6.2. Использование собственных или оригинальных методик и инструментов с авторскими элементами. Обоснование целесообразности использования данного инструментария	10
7	Достиженные результаты	7.1. Выводы носят общий характер, не понятно их практическое (научное) значение	5
		7.2. Полученные результаты могут использоваться в производстве и/или при обучении трудовым навыкам	10
8	Презентации результатов исследования (соблюдение установленного регламента, свободное владение материалом, логичность построения доклада, риторическое мастерство, использование современных информационных технологий для представления результатов исследования)	Частично удовлетворяет требованию	3
		В основном удовлетворяет требованию	7
		Полностью удовлетворяет требованию	10
9	Ответы на вопросы членов ГЭК	Значительные затруднения при ответах	3
		Относительно полные и исчерпывающие ответы	7
		Ответы полные, исчерпывающие	10
10	Общее впечатление (оценка)	Неудовлетворительное	1



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 44 из 38

		Удовлетворительное	5	
		Хорошее	7	
		Отличное	10	
Сумма в баллах	Менее 50	51-70	71-89	90-100
Традиционная шкала	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 45 из 38

4.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов государственного экзамена

Оценка "отлично" - глубокие исчерпывающие знания всего программного материала понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин: логически последовательные, содержательные, полные правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета; использование в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендуемой литературы.

Оценка "хорошо" - твердые и достаточно полные знания всего программной материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

Оценка "удовлетворительно" - твердое знание и понимание основных вопросов программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений; при ответах на вопросы основная рекомендованная литература использована недостаточно.

Оценка "неудовлетворительно" - неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов, грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемых вопросов.