



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

СМК РГУТИС

Лист 1 из 5



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

СМК РГУТИС

Лист 1 из 5

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

З.М. Ханбабаева Ханбабаева З.М.



ПРОГРАММА 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.В. Даитов</i>	к.э.н., доцент Даитов В.В.
доцент	<i>З.М. Ханбабаева</i>	к.б.н. Ханбабаева З.М.

Программа согласована и одобрена директором ОПОП:

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



1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Программа государственной итоговой аттестации (далее – «Программа») определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) – Гостиничная деятельность.

1.2. Настоящая Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», утвержденным Ученым советом РГУТИС (протокол № 1 от 31.08.2017 г.).

2. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Государственная итоговая аттестация обучающихся проводится в форме сдачи государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы, вид ВКР: бакалаврская работа.

2.2. Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

2.3. 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 или письменно.

2.4. Государственная итоговая аттестация проводится в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя: групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателем по подготовке ВКР, аттестационные испытания государственной итоговой аттестации.

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 9 зачетных единиц, 324 часа, включая контактную работу.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ВКР)

3.1. Перечень компетенций, оценка освоения которых проводится в процессе выполнения и защиты ВКР

№ пп		Содержание компетенций		
		знания	умения	навыки
1	ОК-1	основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	способность 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	способность 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	экономического обоснования проектирования инновационного гостиничного продукта	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 во внутренней и внешней среде гостиничного предприятия	эффективно осуществлять коммуникации в ситуациях профессионального общения	профессиональной коммуникации во внутренней и внешней среде гостиничного предприятия
8	ОК-6	правила работы в коллективе толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	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 профессионального и личностного саморазвития	рационально организовывать свою деятельность, составлять планы своего профессионального развития	организации себя для выполнения поставленной задачи, демонстрирует понимание необходимости профессионального и личностного развития
8	ОК-8	методы и средства физической культуры для обеспечения	поддерживать физический тонус при осуществлении	здорового и активного образа жизни



		полноценной социальной и профессиональной деятельности	профессиональной деятельности	
9	ОК-9	приёмы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций	разработать 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	определить и проанализировать затраты гостиничного предприятия	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	подготовки аналитических отчетов: - оценка эффективности деятельности функциональных подразделений гостиничного



			потребителей, делать соответствующие выводы	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; способности 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, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	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 подчиненных	организовывать работу исполнителей	организации, распределения обязанностей и координации деятельности работы подчинённых 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 эффективное взаимодействие между функциональными подразделениями гостиничного комплекса; по обслуживанию гостя гостиницы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	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 работы 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	владением технологиями продаж	применять современные технологии продаж	продаж в гостиничной сфере с применением современных технологий

3.2. 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 10 из 5</i>
---	---	--

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 ПРЕДПРИЯТИЙ

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

3.3. Вид ВКР- ВКР бакалавра

3.4. Требования к структуре и содержанию ВКР

Структура выпускной квалификационной работы должна соответствовать утвержденному научным руководителем плану и, как правило, состоять из следующих частей: титульного листа, задания на ВКР, реферата, оглавления, введения, обозначений и сокращений, основной части (глав и параграфов), заключения, списка использованной литературы, приложений. Общий объем выпускной квалификационной работы – 45 страниц.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы:

- размер бумаги – А4;
- поля: левое – 30 мм, правое – 20 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм;
- шрифт – 14, Times New Roman;
- межстрочный интервал – полуторный;
- отступ красной строки – 1,25 см;
- выравнивание – по ширине;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 12 из 5</i>

- автоматическая установка переносов.

3.5. Этапы выполнения и представления в государственную аттестационную комиссию выпускной квалификационной работы:

№ п/п	Этапы подготовки	Рекомендуемый срок для очного отделения	Рекомендуемый срок для заочного отделения
1.	Выбор темы работы	Сентябрь 2020	Май-июнь 2021
2.	Подбор и предварительное ознакомление с литературой по избранной теме	Октябрь 2020	Май-июнь 2021
3.	Составление первоначального плана работы	ноябрь-декабрь 2020	Сентябрь 2021
4.	Подбор материала, его анализ и обобщение	февраль-март 2021	октябрь – ноябрь 2021
5.	Написание текста работы, представление первоначального варианта работы научному руководителю	Апрель 2021	Декабрь 2021
6.	Доработка работы в соответствии с замечаниями научного руководителя	Май 2021	Январь 2022
7.	Предзащита работы на заседании комиссии по предзащитам	за 15 дней до объявленной даты защиты	за 15 дней до объявленной даты защиты
8.	Доработка работы в соответствии с замечаниями, высказанными на предзащите, окончательное оформление	за 15-10 дней до объявленной даты защиты	за 15-10 дней до объявленной даты защиты
9.	Получение отзыва научного руководителя, передача работы на рецензирование	за 15-10 дней до объявленной даты защиты	за 15-10 дней до объявленной даты защиты
10.	Получение рецензии, передача завершенной работы, отзыва руководителя руководителю ОПОП	за 15-10 дней до объявленной даты защиты	за 15-10 дней до объявленной даты защиты
11.	Подготовка к защите (подготовка доклада и раздаточного материала, разработка презентации)	за 15-10 дней до объявленной даты защиты	за 15-10 дней до объявленной даты защиты
12.	Защита выпускной квалификационной работы	Июнь 2021	Февраль 2022

3.6. Порядок защиты выпускной квалификационной работы определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программ магистратуры», утвержденным Ученым советом РГУТИС (протокол № 1 от 31.08.2017 г.).

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 13 из 5

3.7. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты квалификационной работы

Определяется общая оценка 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

- 1) **показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания (раздел 2 ФОС ГИА): по каждому показателю выставляются от 2 до 5 баллов; максимальное количество баллов – 80**
- 2) от 0 до 20 баллов обучающийся получает в результате комплексной оценки ВКР

Критерии комплексной оценки ВКР и ее защиты

№ п/п	Направление оценки	Критерии оценки по содержанию качеству	Балл
1	Общая характеристик а работы	1.1. Работа не содержит новых результатов, для анализа не привлекались неиспользованные ранее данные	0-1
		1.2. Работа носит исследовательский характер по оригинальной теме	0-1
2	Актуальность темы	2.1. Актуальность исследования обоснована неубедительно, общими, декларативными утверждениями. Анализ степени изученности заменен перечислением научных публикаций	0-1
		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	0-1
		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	0-1
3	Соблюдение учебно-тематическог о рейтинг-плана выполнения работы	3.1. Существенные отклонения от установленных сроков	0-1
		3.2. Незначительные отклонения от установленных сроков	0-1
		3.3. Полное соблюдение установленных сроков	0-1
4	Соблюдение требований к содержанию ВКР	4.1. Четкость формулировки необходимых элементов исследования (объект, предмет, цель, методы, база)	0-1
		4.2. Адекватность и достаточность источников информации (полнота и новизна использованной научной литературы, применение справочных изданий, монографий и публикаций)	0-1

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 14 из 5

		в научных периодических изданиях)			
		4.3. Наличие критического анализа существующих подходов к решению проблемы исследования	0-1		
		4.4. Логичность изложения (наличие логических связей как внутри, так и между разделами работы)	0-1		
		4.5. Наличие выводов по разделам работы и обобщения полученных результатов в заключении работы	0-1		
		4.6. Обеспечение наглядности результатов исследования (визуализация информации посредством использования таблиц, графиков, диаграмм, алгоритмов, схем и т.д.)	0-1		
5	Качество оформления работы	5.1. Существенные отклонения от принятых стандартов	0		
		5.2. Незначительные отклонения от принятых стандартов	1		
		5.3. Полное соответствие стандартам	2		
7	Достигнутые результаты	7.1. Выводы носят общий характер, не понятно их практическое (научное) значение	0		
		7.2. Полученные результаты могут использоваться в производстве и/или при обучении трудовым навыкам	2		
8	Презентации результатов исследования	Соблюдение установленного регламента, свободное владение материалом, логичность построения доклада, риторическое мастерство, использование современных информационных технологий для представления результатов исследования	0-1		
Сумма в баллах		Менее 50	51-70	71-89	90-100
Традиционная шкала		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

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 УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ

4.1. Перечень компетенций, оценка освоения которых проводится в процессе государственного экзамена

188, д/д						
Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР			
			ЗАДАНИЕ 1	ЗАДАНИЕ 2	ЗАДАНИЕ 3	
Общекультурные компетенции						



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

СМК РГУТИС

Лист 15 из 5

Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР		
			ЗАДАНИЕ 1	ЗАДАНИЕ 2	ЗАДАНИЕ 3
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
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 коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	демонстрирует способность к профессиональной коммуникации во внутренней и внешней среде гостиничного предприятия	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 21,22, 24,47,69		
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные,	демонстрирует способность эффективной коммуникации в трудовом коллективе, толерантно	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 20, 21,22,23,24,		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 16 из 5
---	---	---

Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР		
			ЗАДАНИЕ 1	ЗАДАНИЕ 2	ЗАДАНИЕ 3
	этнические, конфессиональные и культурные различия	воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	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 чрезвычайных ситуаций	демонстрирует способность применения необходимых мер при наступлении ЧС, обеспечения безопасности гостей в гостинице	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 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	демонстрирует готовность применения современных	Демонстрация знания вопросов из блоков		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 17 из 5

Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР		
			ЗАДАНИЕ 1	ЗАДАНИЕ 2	ЗАДАНИЕ 3
	формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	№№ 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, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	демонстрирует готовность разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 12,14,55, 60, 91,		
ПК-3	владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	демонстрирует навык выполнения аналитических отчётов по затратам гостиничного предприятия; планирования 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	демонстрирует навык подготовки аналитических отчетов: - оценки эффективности деятельности функциональных подразделений			Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 41,51,53, 76,77,86



Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР		
			ЗАДАНИЕ 1	ЗАДАНИЕ 2	ЗАДАНИЕ 3
	обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	гостиничного комплекса; -оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам уровню обслуживания потребителям и делает соответствующие выводы			
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	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		Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 42,56, 57, 58,59, 66,67, 68, 72,73, 74,78, 92, 93	
Дополнительные компетенции					
ДОП К-1	способность к организации коммуникационного процесса с потребителем услуг	демонстрирует способности организации взаимодействия между функциональными подразделениями; коммуникацию по	Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 20,22,23,24		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 19 из 5

Шифр	Компетенция	Содержание компетенции	Совокупность заданий ВКР		
			ЗАДАНИЕ 1	ЗАДАНИЕ 2	ЗАДАНИЕ 3
		обслуживанию гостя, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий			
ДОП К-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	
ДОП К-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	
ДОП К-4	владением технологиями продаж	демонстрирует способность применение современных технологий продаж в гостиничной деятельности		Демонстрация знания вопросов из блоков №№ 53,54, 76,82, 84	

4.2. Перечень вопросов государственного итогового экзамена:

1. Роль и значение туризма в мировой экономике. Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____ Лист 20 из 5
---	---	-------------------------------------

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 21 из 5
---	---	----------------------------------

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 Межгосударственные стандарты стран СНГ в России. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 22 из 5
---	---	----------------------------------

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 24 из 5
---	---	---

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. Техничко-экономическое обоснование проекта туристско-гостиничного комплекса
100. Подготовка документации к открытию ГК. Порядок ввода гостиницы в эксплуатацию

4.3. Порядок проведения государственного экзамена определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры».

4.4. Для проведения государственного экзамена приказом ректора образуется государственная экзаменационная комиссия (ГЭК).

Государственный экзамен проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее 2/3 ее состава, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя.

Условия проведения государственного экзамена (форма, количество контрольных вопросов, продолжительность экзамена) доводятся до сведения выпускников не позднее, чем за месяц до начала государственного экзамена.

Государственный экзамен проводится в устной форме по билетам, заранее подготовленным на основе примерных вопросов. В билет включается не менее двух теоретических вопросов.

Экзамен проводится в аудитории, которая заранее определяется и готовится профессорско-преподавательским составом филиала. В аудитории оборудуются места для членов ГЭК, секретаря комиссии и индивидуальные места для студентов.

Комиссия создает на экзамене торжественную, спокойную, доброжелательную и деловую обстановку.

Обеспечение проведения государственного экзамена

К началу экзамена в аудитории должны быть подготовлены:

- приказ о составе государственной экзаменационной комиссии;
- экзаменационные билеты;
- сведения о выпускниках, сдающих экзамены, подготовленные в деканате института (информация об успеваемости за весь период обучения по всем дисциплинам учебного плана с выведением среднего балла по результатам всего обучения);
- зачетные книжки;
- список студентов, сдающих экзамен;
- протоколы сдачи экзамена;
- бумага со штампом;
- экзаменационная ведомость для выставления оценок за ответы студентам, сдающим государственный экзамен.

Последовательность проведения государственного экзамена

Последовательность проведения экзамена можно представить в виде трех этапов:

1. Начало экзамена.
2. Заслушивание ответов.
3. Подведение итогов экзамена.



Начало экзамена

В день работы ГЭК перед началом экзамена студенты-выпускники приглашаются в аудиторию, где Председатель ГЭК:

- знакомит присутствующих и экзаменующихся с приказом о создании ГЭК, зачитывает его и представляет экзаменующимся состав ГЭК персонально;
- вскрывает конверт с экзаменационными билетами, проверяет их количество и раскладывает на специально выделенном для этого столе;
- дает общие рекомендации экзаменующимся по подготовке ответов на вопросы билета, а также при ответах на дополнительные вопросы в устной форме;
- студенты учебной группы покидают аудиторию, а студенты, оставшиеся в соответствии со списком очередности по сдаче экзамена выбирают билеты, называют их номера и занимают свободные индивидуальные места за столами для подготовки ответов.

Длительность подготовки студентов к ответу по билету – 45 минут. Экзамен проводится в устной форме, однако студентам рекомендуется сделать краткие записи ответов на специально подготовленных листах со штампами. На все вопросы студент готовит письменный конспективный ответ на представленных ему листах бумаги со штампом филиала. Письменные ответы делаются в произвольной форме. Это может быть развернутый план ответов, статистические данные, точные формулировки нормативных актов, схемы, позволяющие иллюстрировать ответ, и т.п. Письменный ответ может быть использован студентом в случае подачи апелляции.

Для ответа на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы в целом каждому студенту отводится примерно 20-30 минут. Выпускник должен четко формулировать ответы на вопросы билета; ответы желательно проиллюстрировать конкретной практической информацией. Право выбора порядка ответа предоставляется экзаменуемому студенту.

Заслушав ответы каждого экзаменующегося, комиссия подводит краткий итог ответа, проставляет соответствующие баллы в оценочный лист в соответствии с рекомендуемыми критериями.

Ответивший студент сдает свой письменный ответ по экзаменационному билету и билет секретарю ГЭК.

Подведение итогов

После ответа последнего студента ГЭК под руководством Председателя проводит обсуждение и выставление оценок. Решения принимаются простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим. Члены комиссии имеют право на особое мнение по оценке ответа отдельных студентов. Оно должно быть мотивированным и вносится в протокол.

Одновременно формулируется общая оценка уровня теоретических и практических знаний экзаменующихся, выделяются наиболее грамотные и компетентные ответы, оценивается сформированность компетенций.

Результат государственного экзамена определяется дифференцированно оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые объявляются в тот же день (устный экзамен) после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК.

Объявление итогов

Все студенты, сдававшие государственный экзамен, приглашаются в аудиторию, где работает ГЭК.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 26 из 5</i>
---	---	--

Председатель комиссии или его заместитель подводит итоги сдачи государственного экзамена и оглашает оценки студентам, отмечает лучших студентов, высказывает общие замечания.

Пересдача государственного экзамена на повышенную оценку запрещается.

Выпускник, получивший неудовлетворительную оценку по государственному экзамену, не допускается к защите ВКР.

4.5. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) по результатам государственного экзамена

Шкала оценивания

Оценка	Характеристика
Отлично (5)	- 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)	– 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)	– 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 сформированность компетенций, умений и навыков, - студент не может применить теорию в новой ситуации
Неудовлетворительно (2)	– 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

4.6. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену

1. Авдеев В. В. Работа с командой: психологические возможности. Практикум.: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / В.В. Авдеев.



- М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=411008>
2. Балашов А. П. Теория менеджмента: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 352 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=406197>
 3. Баумгартен Л. В. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с.: - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=536346>
 4. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>
 5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
 6. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
 7. ГОСТ Р 52887-2007 Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления
 8. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
 9. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
 10. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
 11. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
 12. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториям, пансионатов, центров отдыха.
 13. ГОСТ Р 54606 – 2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования»
 14. Гомилевская Г.А. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме : учебник /., Т.В. Терентьева, А.С. Квасов. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=915495>
 15. Грибов В. Д. Экономика предприятия: Учебник. Практикум / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: КУРС: НИЦ Инфра-М, 2013. - 448 с. - ЭБС <http://znanium.com/bookread.php?book=365709>
 16. Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>
 17. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>
 18. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - <http://znanium.com/catalog/product/416128>
 19. Иванова И.С. Этика делового общения: Учебное пособие / - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
 20. Казакова Н.А. Финансовая среда предпринимательства и предпринимательские риски: Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 208 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=212808>



21. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для студентов вузов / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - <http://znanium.com/catalog/product/204348>
22. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
23. Коротков Э. М. Практический менеджмент: Уч. пос. / Э.М. Коротков, М.Б. Жернакова, О.Н. Александрова; Под общ. ред. Э.М. Короткова. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 330 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=468883>
24. Лапуста М. Г. Предпринимательство: учебник. М.: ИНФРА-М, 2017. 384 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=774327>
25. Липсиц И. В. Экономика: Учебник для студентов вузов - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - <http://znanium.com/catalog/product/550145>
26. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс]: Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. – 236 <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>
27. Мазилкина Е. И Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519133>
28. Можаяева Н. Г. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. 120 с <http://znanium.com/bookread2.php?book=545512>
29. Можаяева, Н.Г. М74 Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/415579>
30. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=439646>
31. Приказ от 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
32. Резник С. Д. Организационное поведение: Учебник / С.Д. Резник. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=467203>
33. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учебное пособие/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- 2-е изд., испр. И доп.- М.: ИНФРА-М, 2017.- <http://znanium.com/catalog/product/760143>
34. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./ Л.Н. Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>
35. Скобкин С. С. С44 Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2014. — Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/468869>
36. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): Учебное пособие. М.: Магистр, ИНФРА-М Издательский Дом, 2017. - 432 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=858241>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 29 из 5
---	--	---

37. Шмелева А. Н. Прикладные аспекты менеджмента качества: Монография / Шмелева А.Н. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 84 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=556000>

Интернет-ресурсы:

ЭБС znanium.com

Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>

<http://hotelexecutive.ru>

<http://hotelier.pro>

<http://www.frontdesk.ru>

<http://www.gks.ru/> - официальный сайт Федеральной службы государственной статистики

<http://www.hospitality.ru>

<http://www.hotelline.ru>

<http://www.minfin.ru> – официальный сайт Министерства финансов РФ

<http://www.nalog.ru> - официальный сайт Федеральной налоговой службы

<http://www.russiatourism.ru/> - официальный сайт Ростуризма

<http://www.stroimhotel.ru>

4.6. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики
http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –

5. Материально-техническая база, необходимая для осуществления государственной итоговой аттестации:

Вид учебных занятий	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Групповые и индивидуальные консультации, государственная итоговая аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: переносное видеопроекционное оборудование для презентаций. Доска.
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Автоматизированные места студентов с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 30 из 5</i>

	Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно- телекоммуникационную сеть «Интернет»
--	--



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

СМК РГУТИС

Лист 31 из 5

Приложение 1

Директору ВШТИГиД
от студента гр. _____

(ФИО полностью)

Заявление

Прошу утвердить мне тему ВКР: _____

(тема указывается полностью, без сокращений)

Преддипломную практику буду проходить: _____

(указывается юридическое название компании, организации места прохождения)

(дата)

(подпись)

Мои контакты:

тел. _____

email: _____



Приложение 2

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

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

Руководитель ОПОП

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студенту **Ф.И.О.**

Тема ВКР: _____

утверждена приказом по университету от « » _____ 20__ г. № ____

1. Срок сдачи студентом законченной выпускной квалификационной работы на защиту « » _____ 20__ г.

2. Исходные данные по проекту: ***перечисляются нормативно-правовые акты, другая документация, которая используется при написании выпускной квалификационной работы***

3. Содержание пояснительной записки: _____

4. Дата выдачи задания « » _____ г.

Руководитель _____ Ф.И.О.
(подпись)

Задание принял к исполнению
студент _____ Ф.И.О.
(подпись)



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

СМК РГУТИС

Лист 33 из 5

Студент **Ф.И.О.**

**выполнил выпускную квалификационную работу
и может быть допущен к защите**

Члены комиссии по предварительной защите ВКР

Дата



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

СМК РГУТИС

Лист 34 из 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале



**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)**

на тему:

по направлению подготовки:

43.03.02 «Туризм»

Студент

(Имя Отчество Фамилия)

Научный руководитель

(уч. степень, уч. звание, Имя Отчество Фамилия)

20__ г.



Приложение 4

Отзыв руководителя о выпускной квалификационной работе студента (ки)

_____ (фамилия, имя, отчество)

На тему: _____

1. Объем работы: количество страниц _____. Графическая часть _____ листов.

2. Цель и задачи ВКР: _____

3. Актуальность, теоретическая, практическая значимость темы исследования: _____

4. Соответствие содержания работы заданию (полное или неполное): _____

5. Основные достоинства и недостатки ВКР: _____

6. Степень самостоятельности и способности студента к исследовательской работе (умение и навыки искать, обобщать, анализировать материал и делать выводы): _____

7. Оценка деятельности студента в период выполнения ВКР (степень добросовестности, работоспособности, ответственности, аккуратности и т.п.): _____

8. Достоинства и недостатки оформления текстовой части, графического, демонстрационного, иллюстративного, компьютерного и информационного материала.
Соответствие оформления требованиям стандартов: _____

9. Целесообразность и возможность внедрения результатов исследования _____

10. Характеристика проверки работы на объем заимствований (с указанием системы, используемой для проверки) _____

11. Общее заключение и предлагаемая оценка квалификационной работы _____

Руководитель _____

(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 36 из 5</i>

Дата: «___» _____ 201__ г. Подпись: _____