

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тихоокеанский государственный университет»

Институт Социально-политических технологий и коммуникации  
Кафедра Социально-культурный сервис и туризм

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Н.Ю. Сорокин

« 01 » 09 2015 г.

## ПРОГРАММА

### Государственной итоговой аттестации

Направление подготовки 43.03.03. Гостиничное дело

Программа академического бакалавриата


Профиль: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника - бакалавр  
Форма обучения – очная, заочная  
Нормативный срок освоения программы  
(очная форма обучения) - 4 года

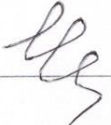
Хабаровск  
2015

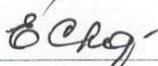
Программа составлена в соответствии с содержанием и требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), приказом Министерства образования и науки РФ от 4 декабря 2015 года № 1432 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело», приказом Министерства образования и науки РФ от 19.12.2013. № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», приказом Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 года №636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам специалиста и программам магистратуры», порядком проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам специалиста, и программам магистратуры В Тихоокеанском государственном университете, утвержденным приказом ректора ТОГУ №001/ 438 от 31.12.2015года с учетом особенностей региона и условий организации учебного процесса Тихоокеанского государственного университета.

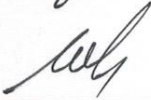
Разработчик программы:

\_\_\_\_\_ доцент \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Чернявская С.А. \_\_\_\_\_

Программа утверждена на заседании УМК направления подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело» « 01 » сентябре 2015г.

Председатель УМК \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Чернявская С.А. \_\_\_\_\_

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Скоромец Е.К. \_\_\_\_\_

Директор института \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Ярулин И.Ф. \_\_\_\_\_

## Пояснительная записка

Государственная итоговая аттестация проводится государственными аттестационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Программа государственной итоговой аттестации формируется как единый документ на основе требований ФГОС ВО и содержания основной образовательной программы, включает перечень проверяемых компетенций и используемые оценочные средства.

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определяются следующими нормативными документами:

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 272-ФЗ от 29.12.2012;

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования ФГОС ВО 3+ по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело (уровень бакалавриата)», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 4 декабря 2015 года №1432;

приказ Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам специалитета и программам магистра-туры»;

порядок проведения государственной итоговой аттестации по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Тихоокеанском государственном университете, утвержденный приказом ректора ТОГУ № 001/438 от 31.12.2015.

Современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр. Фактически гостиничные предприятия в структуре индустрии туризма и гостеприимства выполняют ключевые функции, так как формируют и предлагают потребителям комплексный

гостиничный продукт, в формировании и продвижении которого принимают участие все секторы и элементы индустрии туризма и гостеприимства. Специалисты в области гостеприимства должны обладать высоким профессионализмом и особенными личностными характеристиками.

Подготовка профессионалов в области гостиничного дела предполагает обучение умению организовывать обслуживание потребителей услуг с максимальной эффективностью, участвовать в решении стратегических, организационных задач, создавать наиболее комфортные условия пребывания в гостинице. Уметь пользоваться современной оргтехникой, новейшим ПО и средствами связи. Использовать в профессиональной деятельности ведущие информационные технологии. Знать всё о нормативной документации и о законодательных актах, регулирующих гостиничное обслуживание. Иметь развернутое представление о сервисной деятельности, о нюансах работы персонала. Вести статистику, изучать статистические данные, вносить предложения по улучшению работы сервиса.

Эти обстоятельства определяют принципы отбора, построения содержания образовательной программы в целом и итогового государственного аттестационного испытания.

В соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта к уровню подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» итоговая государственная аттестация выпускников предназначена для оценки уровня практической и теоретической подготовки бакалавра к выполнению профессиональных задач.

Программа и критерии оценки выпускных квалификационных работ утверждаются высшим учебным заведением.

К итоговому аттестационному испытанию допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлению подготовки высшего профессионального образования, разработанной высшим учебным заведением в соответствии с требованиями государственного стандарта высшего профессионального образования.

При условии успешного прохождения всех установленных видов итоговых аттестационных испытаний, входящих в итоговую государственную аттестацию, выпускнику высшего учебного заведения присваивается соответствующая квалификация и выдается диплом государственного образца о высшем профессиональном образовании.

Итоговая государственная аттестация по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» проводится в 8 семестре. В нее входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты. Общая трудоемкость составляет 9 зачетных единиц, 324 часа.

## **Программа государственной итоговой аттестации содержит:**

### **1. Форма государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы.

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

### **2. Требования к выпускной квалификационной работе бакалавра**

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных студентом в течение всего срока обучения.

Выпускная квалифицированная работа бакалавра должна быть *исследовательской*, включающей теоретический и прикладной разделы. В работе раскрываются теоретические положения, выбранной проблемы, а именно: основные концепции развития, современные теории осмысления. В рамках анализа работы предприятия (гостиницы, хостела, ресторана) или предприятия, предоставляющего транспортные услуги и другое, на большом фактическом материале, определяются положительные стороны работы предприятия и те проблемы, которые необходимо решать, то есть в выпускной квалификационной работе предлагаются варианты выхода из сложившейся ситуации. ( Представлены рекомендации, предложения по совершенствованию деятельности предприятия.)

В *теоретической части* работы необходимо определить объект и предмет исследования, сформулировать цели и задачи, проявить способность исследования проблемы, показать умение анализировать имеющийся эмпирический материал и научную литературу, делать обоснованные выводы, используя базовые теоретические и практические знания, полученные в процессе общепрофессиональной и специально-профессиональной подготовке.

В *аналитической части* работы выпускник должен продемонстрировать уверенные профессиональные навыки подготовки специалиста в сфере услуг, разработать бизнес-план, определить стратегические направления развития предприятия, представить рекомендации.

Кафедра утверждает перечень тем выпускных квалификационных работ, предлагаемым обучающимся, и доводит его до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала государственной итоговой аттестации.

Для подготовки выпускной квалификационной работы за обучающимся приказом по ТОГУ закрепляется руководитель выпускной квалификационной работы из числа сотрудников кафедры.

### **Проблемные вопросы тематики выпускных квалификационных работ**

Темы выпускных квалификационных работ студентов Тихоокеанского государственного университета, обучающихся по направлению 43.00.03 «Гостиничное дело».

При определении темы выпускной квалификационной работы предпочтение следует отдавать *региональному аспекту* (на материале гостиниц Хабаровского края и Дальнего Востока). Формулировка темы должна быть согласована с научным руководителем и утверждена на заседании кафедры Социально-культурный сервис и туризм Тихоокеанского государственного университета в феврале текущего учебного года. Формулировка может быть скорректирована в рамках утвержденной темы, согласована с научным руководителем и утверждена на заседании кафедры не позже, чем за два месяца до защиты выпускной квалификационной работы. Изменение темы должно быть обусловлено материалом и обосновано его анализом.

При выборе темы следует ориентироваться на следующий круг проблемных вопросов:

1. Механизмы увеличения наполняемости объектов гостеприимства в период после проведения спортивно-массовых мероприятий (на примере конкретной гостиницы).
2. Определение и анализ проблем индустрии гостеприимства в Хабаровском крае и способы их решения.
3. Разработка и реализация механизмов продвижения российских гостиниц и иных средств размещения на зарубежном рынке (на примере конкретного объекта размещения).
4. Исследование проблемы участия гостиниц в процедуре классификации (на примере конкретной гостиницы).
5. Исследование проблем развития хостелов и иных бюджетных средств размещения в Хабаровске и способы их решения (на примере конкретного средства размещения).
6. Анализ инновационных технологий в гостиничном деле и оценка эффективности их использования (на примере конкретной гостиницы).
7. Исследование потенциала туристско-делового кластера (на примере) с позиции создания и управления гостиничным комплексом.
8. Разработка и проектирование инновационного гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ влияния процессов глобализации на деятельность предприятий индустрии гостеприимства (на примере гостиницы и иного средства размещения).
10. Исследование современных форм и методов обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
11. Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов в гостиничном секторе (на примере конкретной гостиницы).
12. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
14. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (культурно-национальный, психологический, правовой и другие аспекты) (на примере конкретной гостиницы).
15. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).

16. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
17. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения (на примере конкретной гостиницы).
18. Организация обслуживания гостей гостиничных предприятий и ее совершенствование (на примере конкретного предприятия).
19. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов, в разных категориях гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
20. Организация гостиничного сервиса в дорожной инфраструктуре (на примере конкретной гостиницы).
21. Анализ системы управления качеством в индустрии гостеприимства в Российской Федерации и методы его государственного регулирования (на примере конкретной гостиницы).
22. Организация и формы обеспечения безопасности в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
23. Система обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и ее эффективность (на примере конкретной гостиницы).
24. Применение современных информационных технологий в индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия).
25. Совершенствование корпоративной культуры на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
26. Совершенствование коммуникационных технологий работы администратора гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
27. Анализ современных методов продвижения услуг в индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
28. Исследование стандартов обслуживания в отделе приема и размещения: проблемы и пути их реализации (на примере конкретной гостиницы).
29. Основные направления повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий (на примере конкретной гостиницы).
30. Специфика работы конгресс-отелей: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
31. Методы повышения качества обслуживания в структуре службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
32. Совершенствование системы стандартов обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
33. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
34. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей (на примере конкретной гостиницы).
35. Исследование перспектив развития технологий хаускипинга (на примере конкретной гостиницы).
36. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping) (на примере конкретной гостиницы).
37. Технология организации хаускипинга в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
38. Организация работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия и пути повышения их эффективности (на примере конкретной гостиницы).
39. Анализ и оценка организации работы конкретной службы в гостинице и пути её совершенствования (на примере конкретной гостиницы).

40. Разработка рекомендаций по совершенствованию организационно-управленческой структуры в гостинице (на примере конкретной гостиницы) в целях повышения уровня сервиса.
41. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование (на примере конкретной гостиницы).
42. Исследование методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания на гостиничных (ресторанных) предприятиях (на примере конкретной гостиницы).
43. Организация обслуживания гостей в гостиничных (ресторанных) предприятиях и ее совершенствование (на примере конкретной гостиницы).
44. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничных предприятий и оценка ее эффективности (на примере конкретной гостиницы).
45. Организация и совершенствование стандартов оснащения номеров по программам добровольной аттестации отелей (на примере конкретной гостиницы).
46. Совершенствование организации службы питания в гостиничном комплексе (на примере конкретной гостиницы).
47. Анализ работы службы питания и определение направления по её оптимизации на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
48. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов, в разных категориях гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
49. Организация производства и реализации дополнительных услуг на предприятии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
50. Исследование и развитие системы планирования потребности в персонале и средств на оплату труда в гостиницах (на примере конкретной гостиницы).
51. Совершенствование системы управления персоналом в гостиничном хозяйстве (на примере конкретной гостиницы).
52. Анализ эффективности системы автоматизации и жизнеобеспечения гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
53. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
54. Исследование современных тенденций развития технологии продаж в индустрии гостеприимства и выработка мер по их адаптации в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
55. Формирование фирменного стиля гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
56. Анализ особенностей дизайна интерьера в гостиничном хозяйстве (на примере конкретной гостиницы).
57. Анализ и оценка технологий эксплуатации номерного фонда (на примере конкретной гостиницы).
58. Разработка методических рекомендаций по управлению доходами гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
59. Разработка рекомендаций по организации и развитию коммуникационных отношений с целевыми аудиториями в гостиничном сервисе (на примере конкретной гостиницы).
60. Разработка рекламной кампании на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
61. Франчайзинг в индустрии гостеприимства: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
62. Разработка рекомендаций по управлению материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
63. Анализ и совершенствование организации и управления материальными ресурсами в гостиничном бизнесе (на примере конкретной гостиницы).

64. Анализ и оценка перспектив открытия гостиницы в регионе (на примере субъекта РФ).
65. Анализ и определение потенциала ресурсной базы для развития индустрии туризма и гостеприимства в регионе.
66. Анализ и совершенствование направлений позиционирования гостиничного продукта для гостиничных предприятий.
67. Исследование потребности в гостиничных услугах в туристском кластере.
68. Исследование зарубежных систем составления рейтинга отелей и предложения по их адаптации к отечественным гостиницам (на примере конкретной гостиницы).
69. Анализ отечественных отелей по международным системам рейтингования и предложения по улучшению их деятельности (на примере конкретной гостиницы).
70. Исследование рынка гостиничных услуг Российской Федерации (региона) и тенденции его развития в контексте социально – экономических условий.
71. Разработка предложений по комплектованию помещений приёмно-вестибюльной группы (на примере конкретной гостиницы).
72. Разработка мер по осуществлению государственного регулирования деятельности гостиничных предприятий в Российской Федерации.
73. Разработка мероприятий по совершенствованию компетенций персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы).

### **Структура выпускных квалификационных работ**

Структура конкретной выпускной квалификационной работы, имеющей *исследовательский* характер, разрабатывается выпускником в ходе консультаций с руководителем работы. Разделами работы должны быть следующие части:

Введение.

Теоретическая часть.

Аналитическая часть

Практическая часть.

Заключение.

Во введении содержится обоснование актуальности избранной для исследования проблемы, новизна темы, объект и предмет исследования, цель и задачи работы, материал, методы исследования, его практическая значимость.

В работе исследовательского характера должна быть представлена теоретическая часть, где анализируется выбранный объект и предмет исследования с применением системного, философского, теоретико-социологического, исторического и других методов.

Разделы практической части должны быть посвящены анализу эмпирического материала. В работе должна быть четко обозначена связь теории с практикой.

В заключении предлагаются выводы, в которых подчеркивается новизна и практическая значимость исследования, предлагаются мероприятия, направленные на решение проблемы, на повышение эффективности профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа должна содержать библиографический список литературы по теме. Обязательно включение приложений (таблицы, рисунки).



Ориентированный объем работы – не менее 75 страниц — не более 90 страниц А4 (14 шрифт, полуторный интервал).

### **Требования к допуску к процедуре защиты выпускных квалификационных работ**

Выпускная квалификационная работа, допущенная руководителем к защите (о чем свидетельствует отзыв научного руководителя), за десять дней до запланированного срока защиты представляется на кафедру. Кафедра обеспечивает ознакомление обучающегося с отзывом не позднее, чем за 5 календарных дней до дня защиты выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа, отзыв передается в государственную аттестационную комиссию не позднее, чем за два календарных дня до защиты выпускной квалификационной работы.

Тексты выпускных квалификационных работ, за исключением текстов выпускных квалификационных работ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются кафедрой в электронно-библиотечной системе ТОГУ и проверяются на объем заимствования, в том числе содержательно, на выявление неправомерных заимствований. Оригинальность текста ВКР должна составлять минимум 60 %.

За 2 дня до защиты проводится предзащита ВКР. Комиссия изучает и оценивает соответствие пояснительной записки и демонстрационного материала заданию на выполнение ВКР, заслушивает доклад студента, задает вопросы по теме ВКР, дает рекомендации по содержанию доклада, презентации и требует устранения замечаний. Также комиссией рассматриваются результаты проверки ВКР на объем заимствований.

### **Процедура защиты выпускных квалификационных работ**

Защита выпускной квалификационной работы проводится на заседании государственной аттестационной комиссии, где выпускник в течение 7-10 минут знакомит присутствующих с основными положениями дипломного проекта (актуальность, новизна, цель, задачи, объект, предмет, материал, методы исследования, практическая значимость исследования, основные идеи теоретической и практической части, выводы по работе). Обязательно применение технических средств (мультимедийная презентация). Выпускник отвечает на вопросы членов комиссии. После этого представляется отзыв научного руководителя, а выпускник отвечает на замечания участников дискуссии. Затем автору выпускной квалификационной работы предоставляется заключительное слово.

Окончательная оценка за выпускную квалификационную работу выставляется на закрытом заседании комиссии с учетом качества работы и хода защиты.

По итогам защиты дипломной работы, а также с учетом успеваемости в течение всех лет обучения, проявленных способностей к исследовательской работе возможна рекомендация выпускника для поступления в магистратуру.

## **3. Фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации обучающихся**

### **3.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы при защите ВКР**

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции. общекультурными:

- Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

общепрофессиональными:

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);

профессиональными компетенциями:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 3.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания

Код компетенции	Содержание компетенции	Знания, умения, навыки	Шкала оценивания	Критерии оценивания
ОК-5	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p><u>Знание</u> задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p><u>Умение</u> взаимодействовать и строить отношения в коллективе, с клиентами</p> <p><u>Владение</u> навыками коммуникации в устной и письменной форме</p>	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована в полном объеме. Тема ВКР посвящена взаимодействию работника гостиницы и клиента (гостя), взаимоотношениям в коллективе. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет четкую логическую структуру. В ходе защиты автор уверенно отвечает на вопросы. Возможна защита на иностранном языке</p> <p>Компетенция сформирована полностью. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме взаимодействия исполнителей и потребителей на разных уровнях. Студент демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа источников по данной проблеме. Работа имеет логическую структуру. Выводы сделаны самостоятельно. В ходе защиты автор отвечает на вопросы государственной аттестационной комиссии.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме, основные вопросы темы раскрыты поверхностно. Студент слабо ориентируется в понимании проблем коммуникации, взаимодействия работника и клиента.</p> <p>Компетенция сформирована частично или поверхностно. Положения ВКР, вынесенные на защиту не раскрыты. Работа не имеет четкой логической структуры. В ходе защиты, автор не может ответить, на поставленные вопросы</p>

ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	<p><u>Знание</u> стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур</p> <p><u>Умение</u> применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p><u>Владение</u> навыками использования различных информационных источников о работе гостиничных комплексов</p>	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована в полном объеме. Студент владеет информационной и библиографической культурой, в работе отражены информационно-коммуникационные технологии. Гостиничный продукт проанализирован на основе различных источников информации. В ходе защиты автор в полном объеме отвечает на поставленные вопросы.</p> <p>Компетенция сформирована в полном объеме. Студент глубоко раскрыл проблемы применения информационно-коммуникационных технологий, ВКР выполнена на основании различных источников информации по объекту. В ходе защиты, автор с некоторым затруднением отвечает на вопросы аттестационной комиссии.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме, основные вопросы темы раскрыты поверхностно. Студент не владеет информационной и библиографической культурой.</p> <p>Компетенция сформирована частично или поверхностно. Положения ВКР, вынесенные на защиту не раскрыты. Работа не имеет четкой логической структуры. В ходе защиты, автор не может ответить, на поставленные вопросы</p>

ПК-1	<p>Готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителям</p>	<p><u>Знание</u> современных технологий в гостиничной деятельности. Запросы потребителей по отношению к гостиничному продукту. Методику формирования гостиничного продукта</p> <p><u>Умение</u> применять основные технологии в формировании гостиничного продукта. Внедрять технологии в практику предоставления гостиничных услуг</p> <p><u>Владение</u> технологиями создания гостиничного продукта., навыками внедрения технологий в практическую деятельность.</p>	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована в полном объеме. Студент обладает знаниями в области современных технологий создания и предоставления гостиничного продукта. В ходе защиты отвечает на все поставленные вопросы.</p> <p>Компетенция сформирована в полном объеме. ВКР выполнена в соответствии с требованиями к данному виду работ. На ряд вопросов членов аттестационной комиссии даны неполные ответы.</p> <p>Компетенция сформирована не в полном объеме. Тема ВКР посвящена актуальной проблеме, основные вопросы темы раскрыты поверхностно. Студент не владеет полной информационной о современных технологиях создания гостиничного продукта</p> <p>Компетенция сформирована частично или поверхностно. Положения ВКР, вынесенные на защиту не раскрыты. Работа не имеет четкой логической структуры. В ходе защиты, автор не может ответить, на поставленные вопросы</p>
ПК-2	<p>Готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и</p>	<p><u>Знание</u> требований потребителей. Знание новейших информационных и коммуникационных технологий в области гостиничных услуг</p> <p><u>Умение</u> применять теоретические знания в</p>	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p>	<p>Компетенция сформирована полностью. Студент глубоко разбирается в технологическом процессе предоставления услуг. ВКР соответствует всем требованиям. В ходе защиты студент отвечает на все поставленные вопросы</p> <p>Компетенция сформирована полностью. Студент показывает знания в области технологического процесса предоставления гостиничных услуг. Затрудняется ответить на некоторые вопросы.</p>

	коммуникационных технологий	области технологий гостиничных услуг на практике  <u>Владение</u> информационными и коммуникативными технологиями гостиничного сервиса	«удовлетворительно»  «неудовлетворительно»	Компетенция сформирована не полностью. Студент не знаком с большинством требований потребителя. Не в полной мере владеет современными информационными и коммуникативными технологиями.  Компетенция не сформирована. Положения, вынесенные на защиту не раскрыты.
ПК-3	Владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	<u>Знание</u> экономической деятельности гостиничного предприятия  <u>Умение</u> рассчитывать затраты и прибыль гостиничного предприятия  <u>Владение</u> навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	«отлично»  «хорошо»  «удовлетворительно»	Компетенция сформирована в полном объеме. Студент представил в работе полный анализ затрат гостиничного предприятия и других средств размещения. Анализ основан на большом фактическом материале о работе предприятия. Работа логична по структуре, Студент в полном объеме отвечает на вопросы членов аттестационной комиссии. Презентация соответствует всем требованиям.  Компетенция сформирована в полном объеме. Студент проанализировал затраты гостиничного предприятия, обозначил факторы, влияющие на состояние работы гостиницы. ВКР по структуре логична, соответствует объем. В ходе защиты, студент имеет некоторые затруднения в ответах на вопросы государственной аттестационной комиссии.  Компетенция сформирована не в полном объеме. В работе представлен неполный анализ работы предприятия. Обозначены некоторые положения о деятельности гостиничного предприятия. В ходе защиты, студент отвечает на вопросы членов государственной аттестационной комиссии сбивчиво, путаясь в материале.

			«неудовлетворительно»	Компетенция сформировано частично. Анализ представлен неполный. Нарушена логика изложения материала. Студент затрудняется ответить на большинство вопросов государственной аттестационной комиссии
ПК- 4	Готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знание</u> деятельности функциональных подразделений гостиницы и других средств размещения	«отлично»	Компетенция сформирована в полном объеме. Проанализированы все результаты работы функциональных подразделений гостиницы, определен уровень обслуживания потребителей, сделаны соответствующие выводы. Работа логична по структуре. В ходе защиты, студент продемонстрировал глубокое знание темы профессиональную компетентность. Наличие презентации обязательно.
		<u>Умение</u> анализировать результаты работы служб гостиничного предприятия	«хорошо»	Компетенция сформирована в полном объеме. В работе представлен анализ всех функциональных подразделений Гостиницы, определен уровень удовлетворения потребностей гостей, сделаны соответствующие выводы. В ходе защиты, студент затрудняется ответить на некоторые вопросы членов комиссии.
		<u>Владение</u> навыками анализа деятельности функциональных подразделений гостиницы, формирования правильных выводов	«удовлетворительно»	Компетенция сформирована не в полном объеме. Студент недостаточно проанализировал деятельность служб гостиницы, не в полном объеме определил потребности гостей гостиницы. Отвечая на вопросы членов комиссии, студент дает неполные ответы.

			«неудовлетворительно»	Компетенция сформировано частично. Представленный анализ работы гостиницы неполный. Нарушена логика изложения материала. Студент затрудняется ответить на большинство вопросов членов государственной аттестационной комиссии
ПК-5	Способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	<u>Знание</u> технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности	«отлично»	Компетенция сформирована в полном объеме. Студент в ходе выполнения ВКР показал, что обладает знанием технологических процессов гостиничного хозяйства, навыками оценки соответствия гостиницы, принятой классификации. Работа логична по структуре. Студент отвечает на поставленные вопросы, презентация соответствует требованиям.
		<u>Умение</u> организовать работу по подтверждению соответствия системе Классификации гостиниц	«хорошо»	Компетенция сформирована в полном объеме. В работе представлен анализ технологических процессов и должностных инструкций существующих в гостинице. Работа логична по структуре. В ходе защиты, студент затрудняется ответить на некоторые вопросы членов комиссии.
		<u>Владение</u> навыками контроля выполнения технологических процессов и должностных обязанностей в гостиничной деятельности	«удовлетворительно»	Компетенция сформирована не в полном объеме. Студент недостаточно проанализировал технологические процессы гостиницы, Представил частичную классификацию гостиниц. Отвечая на вопросы членов комиссии, студент дает неполные ответы
			«неудовлетворительно»	Компетенция сформирована частично. Представленный анализ работы служб гостиницы неполный. Нарушена логика изложения материала. Студент затрудняется ответить на большинство вопросов членов государственной аттестационной комиссии



ПК-9	Способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг	<p><u>Знание</u> современных научных принципов и методов исследования рынка гостиничных услуг</p> <p><u>Умение</u> применять на практике современные принципы и методы исследования гостиничных услуг</p> <p><u>Владение</u> методами исследования гостиничных услуг</p>	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована полностью. Студент легко применяет современные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг. ВКР полностью соответствует требованиям государственного стандарта.</p> <p>Компетенция сформирована полностью. Работа выполнена на основе современных методов исследования. Студент в ходе защиты отвечает не на все поставленные вопросы.</p> <p>Компетенция сформирована частично. В работе применены методы исследования не в полном объеме. В ходе защиты студент затрудняется ответить на ряд вопросов.</p> <p>Компетенция сформирована частично. В ходе выполнения работы применено минимальное количество методов исследования. В ходе защиты студент не ответил на большинство вопросов комиссии.</p>
ПК-10	Готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	<p><u>Знание</u> прикладных методов исследовательской деятельности</p> <p><u>Умение</u> применять на практике результаты исследовательской деятельности</p> <p><u>Владение</u> методами исследовательской деятельности</p>	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована полностью. Студент владеет методикой продвижения гостиничных услуг, отлично разбирается в требованиях клиентов. ВКР полностью соответствует требованиям стандарта</p> <p>Компетенция сформирована полностью. Работа выполнена на основе современных методов исследования. Студент в ходе защиты отвечает не на все поставленные вопросы.</p> <p>Компетенция сформирована частично. В работе применены методы исследования не в полном объеме. В ходе защиты студент затрудняется ответить на ряд вопросов</p>

			«неудовлетворительно»	Компетенция сформирована частично. В ходе выполнения работы применено минимальное количество методов исследования. В ходе защиты студент не ответил на большинство вопросов комиссии.
ПК-11	Готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей	<p><u>Знание</u> инновационных технологий в гостиничной деятельности</p> <p><u>Умение</u> применять инновационные технологии на практике</p> <p><u>Владение</u> навыками предоставления новых форм обслуживания</p>	<p>«Отлично»</p> <p>«Хорошо»</p> <p>«Удовлетворительно»</p> <p>«Неудовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована полностью. Студент легко ориентируется в применении инновационных технологий. Глубоко разбирается в смысле гостиничной деятельности. ВКР полностью соответствует требованиям.</p> <p>Компетенция сформирована. ВКР соответствует требованиям. В ходе защиты на некоторые вопросы комиссии не даны полные ответы.</p> <p>Компетенция сформирована частично. Рассмотрены только основные инновационные технологии в предоставлении гостиничных услуг.</p> <p>Компетенция сформирована частично. В ходе выполнения работы рассмотрены только основные технологии предоставления гостиничных услуг. В ходе защиты студент не ответил на большинство вопросов комиссии</p>
ПК-12	Готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования	<p><u>Знание</u> теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения.</p> <p><u>Умение</u> применять на практике современные технологии и методы проектирования</p>	<p>«Отлично»</p> <p>«Хорошо»</p>	<p>Компетенция сформирована полностью. Студент владеет не только теоретическими основами проектирования, но и может знания применять на практике.</p> <p>Компетенция сформирована полностью. ВКР соответствует требованиям. В ходе защиты на некоторые вопросы комиссии не даны полные ответы.</p>

		<p><u>Владение</u> навыками проектирования функциональных процессов гостиниц</p>	<p>«Удовлетворительно»</p> <p>«Неудовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована частично. Студент трудно ориентируется в проектной деятельности. В работе применены общеизвестные современные технологии предоставления гостиничных услуг.</p> <p>Компетенция сформирована частично. В ходе выполнения работы рассмотрены только основные технологии предоставления гостиничных услуг. В ходе защиты студент не ответил на большинство вопросов комиссии</p>
ПК-13	<p>Готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя</p>	<p><u>Знание</u> различных источников информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта</p> <p><u>Умение</u> находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта</p> <p><u>Владение</u> навыками проектной деятельности и формирования гостиничного продукта на основе новой полученной информации</p>	<p>«Отлично»</p> <p>«Хорошо»</p> <p>«Удовлетворительно»</p> <p>«Неудовлетворительно»</p>	<p>Компетенция сформирована полностью. Студент владеет не только теоретическими основами проектирования, но и может знания применять на практике для формирования гостиничного продукта.</p> <p>Компетенция сформирована полностью. ВКР соответствует требованиям. В ходе защиты на некоторые вопросы комиссии не даны полные ответы.</p> <p>Компетенция сформирована частично. Студент трудно ориентируется в проектной деятельности. В работе применены общеизвестные современные технологии предоставления гостиничных услуг.</p> <p>Компетенция сформирована частично. Студент не владеет в полной мере навыками проектирования и формирования гостиничного продукта. В ходе защиты не отвечает на вопросы комиссии.</p>
ПК-14				

	<p>Готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности</p>	<p><u>Знание</u> гостиничной деятельности</p>	«Отлично»	<p>Компетенция сформирована полностью. Студент обладает теоретическими и практическими знаниями в области предоставления гостиничных услуг. ВКР полностью соответствует предъявляемым требованиям.</p>
		<p><u>Умение</u> проектировать гостиничные услуги</p>		
		<p><u>Владение</u> навыками организации и выполнения проектов в гостиничной деятельности</p>	«Хорошо»	<p>Компетенция сформирована полностью. ВКР соответствует требованиям. В ходе защиты на некоторые вопросы комиссии не даны полные ответы.</p>
			«Удовлетворительно»	<p>Компетенция сформирована частично. Студент трудно ориентируется в проектной деятельности. В работе применены общеизвестные современные технологии предоставления гостиничных услуг.</p>
			«Неудовлетворительно»	<p>Компетенция сформирована частично. Студент не обладает навыками работы с источниками, проектированием гостиничного продукта. В ходе защиты не отвечает на вопросы комиссии.</p>

### **3.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов представленных выпускных квалификационных работ**

1. Новизна и актуальность представленных выпускных квалификационных работ;
2. Четкость структуры работы;
3. Степень обоснованности теоретической главы;
4. Глубина теоретического осмысления решаемых творческих профессиональных задач;
5. Уровень и качество творческих работ, профессионально-творческие способности автора;
6. Умение выпускника представить свою работу и защищать ее, аргументировано отвечая на вопросы членов комиссии;
7. Оценка презентации: логичность, аналитичность, обоснованность выводов, практическая ценность, соответствие нормам, стандартам, технологическим требованиям;
8. Результаты проверки оригинальности текста выпускной квалификационной работы в системе «Антиплагиат».

### **3.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов представленных выпускных квалификационных работ**

Оценка «*отлично*» ставится в том случае, если работа глубоко и полно освещает заявленную тему, т.е. в работе представлены все исследования по проблематике, приведены теоретические обоснования обозначенных в теме выпускной квалификационной работе проблем; выпускник обнаруживает глубокие и разносторонние знания, содержание ВКР и устных ответов свидетельствует об уверенных знаниях выпускника и его умении успешно решать профессиональные задачи, соответствующие присваиваемой ему квалификации; выпускник выстраивает работу логично, в соответствии с планом; развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры из практики работы гостиниц; обнаруживает аналитический подход в освещении разных концепций, обосновывает свою точку зрения; демонстрирует умение анализировать теоретически оценивать эмпирические факты; устанавливает междисциплинарные связи; научным руководителем дан положительный отзыв на ВКР; по результатам проверки в системе «Антиплагиат» оригинальный текст выпускной квалификационной работы составляет 85 - 95 %.

Оценка «*хорошо*» ставится в том случае, если содержание ВКР и устных ответов свидетельствует о достаточных знаниях выпускника и его умении успешно решать профессиональные задачи, соответствующие присваиваемой ему квалификации; выпускник выстраивает презентацию ВКР логично, в соответствии с планом; допускает непоследовательность анализа в сопоставлении концепций и обоснования своей точки зрения; демонстрирует умение анализировать и теоретически оценивать эмпирические факты; недостаточно аргументирует свою точку зрения, не всегда может привести примеры из практики гостиничных услуг.

По результатам проверки в системе «Антиплагиат» оригинальный текст выпускной квалификационной работы составляет 71-84 %.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в том случае, если содержание ВКР и устных ответов свидетельствует об удовлетворительных знаниях выпускника и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие присваиваемой ему квалификации; выпускник не может достаточно логически выстроить презентацию своей работы, план ответа на задаваемые комиссией вопросы соблюдается непоследовательно; выпускник обнаруживает слабость в развернутом раскрытии сущности категорий, владеет знаниями только отдельных базовых понятий; выдвигаемые в ВКР положения не имеют достаточной аргументации; не может связать теорию с практикой; отзыв на ВКР научного руководителя содержит ряд замечаний; по результатам проверки в системе «Антиплагиат» оригинальный текст выпускной квалификационной работы составляет 60 - 70 %.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится в том случае, если работа освещает заявленную тему поверхностно, т.е. в работе представлены не все исследования по проблематике, приведены не все теоретические обоснования обозначенных в теме выпускной квалификационной работе проблем; содержание ВКР и устных ответов свидетельствует о слабых знаниях выпускника и его неумении решать профессиональные задачи, соответствующие присваиваемой ему квалификации; ВКР отсутствует логика; ВКР отсутствует связь теории с практикой; выпускник не может логически выстроить свой ответ, не имеет плана ответа; не владеет знаниями базовых понятий, обнаруживает незнание терминологии; отзыв на ВКР научного руководителя содержит много замечаний; по результатам проверки в системе «Антиплагиат» оригинальный текст выпускной квалификационной работы составляет менее 60 %.

#### **4. Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых для проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся**

Перечень информационных справочных систем:

1. Библиографическая база данных «Ingenta» - <http://www.ingenta.com/>
2. Базы данных «ИНИОН» - <http://www.inion.ru/>
3. База данных SciSearch - <http://thomsonscientific.com/>
4. База данных Dialog - <http://www.dialog.com/>
5. Библиотека РГИУ – <http://www.vusnet.ru/biblio/>
6. <http://www.prohotel.ru>
7. <http://studentlilibrary.ru>
8. <http://www.turnovosti.com/ua>
9. <http://www.garant.ru/products/ipo/>

## **5. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения итоговой государственной аттестации обучающихся**

Для проведения итоговой государственной аттестации обучающихся на кафедре «Социально-культурный сервис и туризм» ТОГУ используется следующее материально-техническое обеспечение:

Защита выпускных квалификационных работ проводится в специализированной учебной аудитории (аудитория 113 л), которая укомплектована необходимой учебной мебелью для проведения учебного процесса, необходимым оборудованием (мультимедиапроектор, ноутбук, экран, колонки, на окнах светозащитные жалюзи, цифровой струйный принтер, индивидуальные компьютеры для работы студентов с программным обеспечением Word, Excel).