

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Красноярск 2024

Разработчики: Изосимова И.В., доцент кафедры гостиничного дела
Сергачева О.М., доцент кафедры гостиничного дела

Программа принята на заседании кафедры гостиничного дела

«12» декабря 2022 года, протокол № 4

1 Общая характеристика государственной итоговой аттестации

1.1 Целью проведения государственной итоговой аттестации (далее ГИА) является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы высшего образования соответствующим требованиям стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

1.2 Основные задачи государственной итоговой аттестации направлены на формирование и проверку освоения следующих компетенций: УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, УК-9, УК-10, ОУК-1, ОУК-2, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9.

Выпускник должен обладать следующими **универсальными компетенциями (УК)**:

- УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

- УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

- УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

- УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

- УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах.

- УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

- УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

- УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

- УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

- УК-10 - Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

Выпускник должен обладать следующей **общеуниверситетскими компетенциями (ОУК)**:

- ОУК-1 - способен использовать в различных сферах жизни и профессиональной деятельности критерии оценки исполнения стандартов ESG; действовать в направлении коллективного благополучия, преодоления системных кризисов и глобальных вызовов.

- ОУК-2 - способен ориентироваться в современном пространстве интеллектуальных технологий и применять искусственный интеллект для повышения эффективности в своей профессиональной деятельности.

Выпускник должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями (ОПК)**:

- ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.

- ОПК-2 - Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

- ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

- ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

- ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

- ОПК-6 - Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

- ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

- ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

Выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями (ПК)**:

- ПК-1 - Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

- ПК-2 - Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

- ПК-3 - Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и

общественного питания для принятия эффективных управленческих решений.

- ПК-4 - Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере.

- ПК-5 - Способен проектировать объекты профессиональной деятельности.

- ПК-6 - Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.

- ПК-7 - Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности.

- ПК-8 - Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

- ПК-9 - Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

1.3 Формы проведения государственной итоговой аттестации

- государственный экзамен;
- подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

1.4 Объем государственной итоговой аттестации в ЗЕ

9 з.е., из них:

- государственный экзамен 3 з.е.;
- подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы 6 з.е.

2 Структура и содержание государственной итоговой аттестации

2.1 Государственный экзамен

2.1.1 Государственный экзамен проводится в устной форме.

Для проведения государственного экзамена формируется комиссия в составе председателя, секретаря, членов ГЭК. Состав комиссии утверждается приказом ректора.

Для объективной оценки компетенций выпускника тематика экзаменационных вопросов должна быть комплексной.

В структуру экзаменационных билетов включены два вопроса и ситуационная задача из утвержденного перечня вопросов к государственному экзамену. Вопросы и задания позволяют оценить уровень теоретической и практической подготовки выпускника.

Все члены комиссии выслушивают ответ экзаменуемого и оценивают его знания. В целях объективной оценки знаний выпускника члены Государственной экзаменационной комиссии, как правило, задают

дополнительные вопросы в рамках программы государственного экзамена. Решение экзаменационной комиссии принимается на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя комиссии (или заменяющего его лица) является решающим.

2.1.2 Содержание государственного экзамена

Дисциплина	Перечень вопросов и заданий	Перечень компетенций, проверяемых заданиями по дисциплине
Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Факторы развития индустрии гостеприимства. 2. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. 3. Этапы обслуживания гостей: гостевой цикл. Технология бронирования номеров в гостинице, виды бронирования. Процесс и способы бронирования. 4. Служба приема и размещения. Регистрация и поселение потребителей. Выезд гостя и оплата гостиничных услуг. 5. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера). Уборочные материалы, техника, инвентарь. 6. Технология работы прачечной-химчистки гостиницы: оборудование, технология выполнения гостевых заказов на услуги. 7. Технология обслуживания гостей во время проживания (оздоровительный центр, бизнес-центр, сервис-бюро). 8. Технология хранения личных вещей проживающих (камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы). 9. Характеристика и структура основных служб гостиничного предприятия. Организация функционирования и взаимосвязи основных служб гостиницы. 10. Формирование предметно-пространственной среды гостиничного предприятия. Функциональный состав помещений гостиничного предприятия, требования, предъявляемые к ним. 11. Функциональная организация помещений жилой группы гостиницы (прямоугольная, компактная, атриумная, усложненная), их преимущества и недостатки. Планировочная организация гостиничных номеров. 12. Понятие профессионального технологического оборудования. Виды профессионального технологического оборудования (для обслуживания 	ОПК-1, ПК-4, ПК-5

	номерного фонда, прачечной-химчистки, службы приема и размещения, службы питания) его характеристика.	
Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организационные структуры управления в гостиницах и иных средствах размещения. Их характеристика. 2. Методы и стили управления в предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. 3. Виды планирования на предприятиях сферы гостеприимства. Принципы, этапы и методы планирования. 4. Объекты, задачи и этапы контроля в гостиницах и иных средствах размещения. Формы и виды контроля. Методы анализа и контроля процесса обслуживания. 5. Мотивация как функция гостиничного менеджмента. Выбор организационной формы мотивационного воздействия на работника. Содержательные и процессуальные теории мотивации. 6. Причины возникновения конфликтов в организации. Роль руководителя в разрешении конфликтов. Инструменты погашения конфликтов. 	ОПК-2, ПК-1
Стандартизация сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Современные инструменты обеспечения, контроля, анализа и управления качеством услуг сферы гостеприимства и общественного питания. 2. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного и ресторанного продукта. Стандарты функционального и технического качества. 3. Государственная политика в области обеспечения качества и безопасности услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. 4. Основные понятия в области оценки соответствия и сертификации. Порядок проведения сертификации услуг сервисных предприятий. Организация и проведение инспекционного контроля. 5. Стандартизация и сертификация в сфере гостеприимства. Цели, принципы, роль в обеспечении качества услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. 6. Понятие и цели внедрения стандартов качества обслуживания в гостиницах и других средствах размещения. Принципы формирования системы стандартов обслуживания. Механизм разработки и внедрения стандартов обслуживания. 	ОПК-3, ПК-1, ПК-6
Управление персоналом в сфере гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Система управления персоналом в сфере гостеприимства и общественного питания. Современные концепции управления персоналом. Развитие системного подхода управления персоналом. 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики предприятий сферы гостеприимства. Модель корпоративной культуры 	ПК-1, ПК-2, ПК-3

	<p>предприятий сферы гостеприимства.</p> <p>3. Основные направления кадровой политики в гостиничном и ресторанном менеджменте.</p> <p>4. Обучение и развитие персонала в сфере гостеприимства.. Построение системы обучения персонала. Развитие командных форм работы.</p> <p>5. Мотивационный механизм управления персоналом в сфере гостеприимства.</p> <p>6. Научная организация труда персонала гостинично-ресторанных комплексов: задачи, основные направления НОТ, разделение и кооперация труда, совершенствование организации рабочих мест, режимы труда и отдыха, виды графиков выхода на работу.</p> <p>7. Нормирование труда персонала гостинично-ресторанных комплексов: значение нормирования труда, виды норм и их характеристика, методы и принципы нормирования труда, методы изучения трудовых процессов и затрат рабочего времени персонала гостинично-ресторанных комплексов.</p>	
Технология продвижения и продаж в сфере гостеприимства и общественного питания	<p>1. Стимулирование продаж в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>2. Сайт организаций сферы гостеприимства и общественного питания как элемент продвижения продуктов и услуг.</p> <p>3. Продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания в социальных сетях.</p> <p>4. Характеристика основных направлений интернет-продвижения организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>5. Реклама в сфере гостеприимства и общественном питании: роль, значение и виды. Планирование рекламной деятельности.</p> <p>6. Личные продажи и прямой маркетинг в сфере гостеприимства.</p>	ПК-7, ПК-9
Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности	<p>1. Организации снабжения предприятий общественного питания (материально-техническое, продовольственное). Организация работы складского хозяйства.</p> <p>2. Оперативное планирование производства на предприятиях питания с полным производственным циклом.</p> <p>3 Меню, его назначение, принципы составления. Виды меню для предприятий питания при гостиничных комплексах, их характеристика. Карта вин: виды винных карт, принципы составления.</p> <p>4. Организация работы заготовочных цехов (овощной, мясо-рыбный). Организация рабочих мест, организация труда работников.</p> <p>5. Организация работы доготовочных цехов (горячий, холодный). Организация рабочих мест, организация</p>	ПК-1, ПК-4

	<p>труда работников.</p> <p>6. Организация работы специализированных цехов (кондитерский, мучной). Организация рабочих мест, организация труда работников.</p> <p>7. Организация обслуживания в предприятиях питания при гостиничных комплексах. Организация работы службы room-serve.</p> <p>8. Характеристика прогрессивных форм и методов обслуживания в предприятиях ресторанного сервиса.</p> <p>9. Организация обслуживания торжественных мероприятий (банкет за столом с полным обслуживанием официантами, банкет-фуршет)</p> <p>10. Организация питания пассажиров воздушных авиалиний транспорта.</p> <p>11. Организация питания пассажиров круизных лайнеров.</p> <p>12. Организация питания пассажиров железнодорожного транспорта.</p>	
Ценообразование и тарифная политика в сфере гостеприимства и общественного питания	<p>1. Тарифы на гостиничные услуги. Классификация тарифов: принципы подразделения, виды и их характеристика. Факторы, влияющие на уровень тарифов, и процесс их формирования. Тарифная политика: понятие, значение, виды и пути совершенствования.</p> <p>2. Ценовая политика: понятие, значение, виды, классификация. Особенности формирования ценовой политики гостиничных предприятий. Факторы, влияющие на выбор ценовой политики предприятий сферы гостеприимства и общественного питания .</p> <p>3. Методы ценообразования, ориентированные на уровень конкуренции. Возможности их использования в предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	ПК-8

Типовые практические задания

1. Проанализировать на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц: одно/двухместные номера составляют 100% номерного фонда, номера «высшей категории» не менее 5% от общего количества номеров. Площадь одноместного номера не менее 14 м². Санузел предусмотрен в 100% номеров. В гостинице имеется конференц-зал, работает швейцар. Интернет во всех помещениях гостиницы. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 2 дня (по просьбе - ежедневно). Предлагается завтрак по типу "шведский стол".

Какие дополнительные услуги должна оказывать гостиница данной категории?

2. Проанализировать на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц: одно/двухместные номера составляют 100% номерного фонда. Площадь одноместного номера не менее 12 м². Санузел

предусмотрен в 100% номеров. Смена постельного белья один раз в три дня. С 7.00-10.00 предлагается расширенный завтрак. Обслуживание в номере в часы завтрака.

Какие дополнительные услуги должна оказывать гостиница данной категории?

3. Вам поручено разработать перечень гостиничных услуг для нового мотеля. Предложите категорию гостиницы и соответствующий набор услуг. Укажите обязательные бесплатные услуги, которые гостиница обязана предоставить потребителю по его просьбе. Предложите нестандартные услуги для нового мотеля, которые смогут дать ему конкурентные преимущества.

4. Вам поручено разработать перечень гостиничных услуг для нового курортного отеля. Предложите категорию отеля и соответствующий набор услуг. Укажите обязательные бесплатные услуги, которые отель обязан предоставить потребителю по его просьбе. Предложите нестандартные услуги для нового курортного отеля, которые смогут дать ему конкурентные преимущества.

5. Вам поручено разработать перечень гостиничных услуг для новой гостиницы категории «пять звезд». Предложите соответствующий набор услуг. Укажите обязательные бесплатные услуги, которые гостиница обязана предоставить потребителю по его просьбе. Предложите нестандартные услуги для новой гостиницы, которые смогут дать ей конкурентные преимущества.

6. Представить оптимальную планировочную организацию (функциональную схему) одноместного гостиничного номера "первой категории" (стандарт). Обосновать расстановку мебели, зонирование пространства.

7. Представить оптимальную планировочную организацию (функциональную схему) двухместного гостиничного номера "высшей категории" - "студия". Обосновать расстановку мебели, зонирование пространства.

8. Предложите варианты интернет-продвижения для конкретной гостиницы (на выбор студента). При подготовке ответа на задание могут быть использованы следующие направления: SEO-оптимизация, контент-маркетинг, e-mail маркетинг, контекстная и таргетированная реклама и другие.

9. Предложите варианты использования нетрадиционных каналов интернет-продвижения для выбранной гостиницы. При подготовке ответа на задание могут быть использованы следующие каналы: мобильные технологии, интернет-выставки, промо-игры и викторины, вирусный маркетинг, дополненная реальность и другие.

10. Предложите способы продвижения и привлечения посетителей на сайт конкретной гостиницы (на выбор студента). При подготовке ответа на задание могут быть использованы следующие способы: SEO-оптимизация,

регистрация в каталогах и рейтингах, использование социальных сетей, онлайн-бронирование, рассылка пресс-релизов и другие.

11. Составьте план проведения рекламной компании для выбранного предприятия сферы гостеприимства. При подготовке ответа на задание рекомендуется использовать различные виды рекламы.

12. У Вас на работе произошел серьезный конфликт: пришел возмущенный Гость Вашего отеля, который недоволен качеством обслуживания и тем, что ему предложили. Гость оскорблял Вашего подчиненного при остальных Гостях, не стесняясь в выражениях. Ваша сотрудница нервничает и не в состоянии работать. В помещении, где произошел конфликт, скопилось большое количество Гостей, которые ждут, что ими тоже займутся, и уже сильно нервничают, в том числе Вас ждет и этот конфликтный Гость. Как Вы поступите в данной ситуации?

13. Подумайте над ситуацией.

Недавно назначенный руководитель Управления департамента по туризму, получив отчет одного из руководителей отдела развития социокультурных программ, признал его некачественно сделанным. Выберите наиболее рациональный вариант решения. Обоснуйте свой выбор.

А. Принять отчет таким, какой он есть.

Б. Вернуть на доработку, строго указав на недопустимость подобного.

В. Дать на доработку отдельные пункты отчета через голову начальника одному из сотрудников, сказав, что это мелкие замечания, и он не хотел бы отрывать от работы начальника отдела.

Г. Устроить обсуждение отчета в отделе, чтобы обратить внимание работников на их недобросовестность, в конце попросив начальника отдела быть строже к подчиненным.

14. Подумайте над ситуацией.

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. Выберите наиболее рациональный на ваш взгляд вариант решения. Обоснуйте свой выбор.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения – это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих и попытаться через него воздействовать на этих людей.

15. Составить технологическую схему производства (изделия, блюда, полуфабриката). Охарактеризовать необходимую нормативно-технологическую документацию, санитарные требования к производству. Представить схему организации рабочего места, оснащенного необходимым

оборудованием и инвентарем. Указать квалификационную характеристику работника.

2.1.3 Критерии оценивания

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Оценка «отлично» ставится, если даны полные, развернутые ответы на все поставленные вопросы; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательны основные положения, очевидно использование при подготовке и ответе знаний не только учебной литературы и текстов лекций, но и научной, периодической и другой литературы, умеет тесно увязывать теорию с практикой. Студент свободно владеет профессиональными терминами; в ответе отслеживается логическая последовательность, умение выделять существенные моменты материала; на вопросы членов комиссии студентом даются четкие, конкретные ответы.
хорошо	Оценка «хорошо» ставится, если даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы, показано умение выделять существенные моменты материала; ответ выстроен в логической последовательности, изложен грамотным языком, однако при ответе, в том числе на вопросы комиссии, были допущены незначительные ошибки или неточности.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей; если даны неполные ответы на поставленные вопросы; последовательность изложения и логика имеют несущественные нарушения; допущены ошибки в ответе; не присутствуют доказательные выводы, имеет место неграмотная речь.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не может ответить на большинство поставленных вопросов; допущены значительные ошибки в ответе на вопросы, отсутствует последовательность и логика изложения, доказательные выводы, имеет место неграмотная речь.

2.1.4 Рекомендации для подготовки к государственному экзамену:

2.1.4.1 Рекомендуемая литература

По дисциплине «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»

Основная

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.

2. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Гостиничное дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - Москва : Академия, 2015. - 284 с.

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.

4. Семеркова, Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова ; Пензенский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 320 с.

5. Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность] / О.М Сергачева, А.М Тимофеева. - Красноярск : СФУ, 2021. Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=31497>

6. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т.- Москва : Юрайт, 2016. - 336 с.

Дополнительная

7. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическая литература / Московский педагогический государственный университет. - Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. Режим доступа: <https://libproxy.bik.sfu-kras.ru:2083/catalog/document?id=339608>

8. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2022. - 432 с.

9. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.

10. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А.Д. Чудновский ; Государственный университет управления. - 1. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2019. - 400 с.

По дисциплине «Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

Основная

1. Гостиничный менеджмент [Текст] : учебное пособие для вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело" / Рос. гос. ун-т туризма и сервиса ; под ред. А. А. Федюлин.- Москва : КноРус, 2019. - 426 с.

2. Гостиничный менеджмент [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 101100.62 "Гостиничное дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В.

Дмитриева [и др.] ; ред. Н. А. Зайцева.- Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2015. - 352 с. Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=473497>

3. Дмитриева, Н.В. Гостиничный менеджмент : учебное пособие /Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева. – Москва: ООО Научно-издательский центр ИНФРА-М, 2020. – 289 с.

4. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учебное пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации" / Н. И. Кабушкин.- Москва : КНОРУС, 2018. - 413 с.

Дополнительная

5. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации" / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева.- Москва : КНОРУС, 2016. - 199 с.

6. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : ООО «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.

7. Саак, А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учебное пособие / А.Э. Саак, М.В. Якименко – СПб., Питер, 2017. – 432 с.

По дисциплине «Стандартизация сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания»

Основная

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

3. Еланцева, О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ», 2014. — 448 с. Режим доступа: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=455095>

Дополнительная

4. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с. Режим доступа: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=415591>

5. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-

М, 2013. - 253 с. Режим доступа:
<http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>

6. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>

По дисциплине «Управление персоналом в сфере гостеприимства»

Основная

1. Бухалков, М. И. Организация и нормирование труда : учебник для вузов / М.И. Бухалков ; Самарский государственный технический университет. - 4, испр. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 380 с.

2. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для вузов / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с.

3. Городнова, Н.В. Обучение и оценка квалификации персонала как механизм управления человеческим капиталом : учеб. пособие / Городнова Н.В., Самарская Н.А., Скипин Д.Л. – Екатеринбург : Юника, 2019. – 77 с.

4. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.

Дополнительная

5. Бевзюк, Е. А. Регламентация и нормирование труда : учебное пособие / Е. А. Бевзюк, С. В. Попов. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 211 с.

6. Макринова, Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е.И. Макринова, А.Г. Васильева, А.С. Васильева. – СПб.: Троицкий мост, 2018. - 208 с.

7. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

По дисциплине «Технология продвижения и продаж в сфере гостеприимства и общественного питания»

Основная

1. Акулич, М. В. Интернет-маркетинг : учебник для бакалавров : Киевский национальный экономический университет им. Вадима Гетьмана. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 352 с.

2. Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / Российский государственный гуманитарный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 346 с.

3. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 207 с.

4. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева и др. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа; Профобразование, 2019. — 86 с.

Дополнительная

5. Ветцель, К. Я. Интернет-маркетинг : учебное пособие / К. Я. Ветцель - Красноярск : СФУ, 2018. - 176 с.

6. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / Российский государственный гуманитарный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 236 с.

7. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. - Москва : "Дашков и К", 2016. - 204 с.

По дисциплине «Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности»

Основная

1. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С. А. Быстров. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 536 с.

2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>

3. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Текст] : учебное пособие : [для вузов] / Т. А. Джум, Г. М. Зайко.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 526 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

4. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие : [для студентов вузов по специальности "Технология продуктов общественного питания"] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2013. - 557 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=389895>

Дополнительная

5. Кейтеринг: Учебное пособие / Ю.Б.Башин, Н.В.Телепченкова - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 126 с.Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502139>

6. Организация ресторанного бизнеса [Текст] : учебное пособие для обучения студентов вузов по направлениям подготовки 101100.62 "Гостиничное дело", 100400.62 "Туризм", специальности 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. В. Жилкова [и др.].- Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 192 с.

7. Радченко, Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Радченко Л.А. — Москва : КноРус, 2020. — 321 с. <https://www.book.ru/book/932123>

По дисциплине «Ценообразование и тарифная политика в сфере гостеприимства и общественного питания»

Основная

1. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / Н. И. Малых ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2020. - 320 с.

2. Митрофанов, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для подготовки бакалавров, обучающихся по направлению 43.03.03 «гостиничное дело» / С. В. Митрофанов. - Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. - 230 с.

3. Пережогина, О. Н. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / О. Н. Пережогина, Т. В. Никонова. - Казань : Поволжская ГАФКСиТ, 2017. - 48 с.

4. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для вузов по специальности "Гостиничное дело" / А. Н. Лазарев [и др.] ; под ред. А. Н. Лазарев ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - Москва : КноРус, 2016. - 304 с.

Дополнительная

5. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.

6. Скляренко, В. К. Экономика предприятия : учебник / В. К. Скляренко. - 2. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 346 с.

Нормативно-правовые документы

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288>

2. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Электронный ресурс]: <http://docs.cntd.ru/document/1200110997>

3. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг [Электронный ресурс]: <http://docs.cntd.ru/document/1200114171>

4. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу [Электронный ресурс]: <http://docs.cntd.ru/document/1200095096/>

5. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги [Электронный ресурс]: <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>

6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 [Электронный ресурс]: <http://docs.cntd.ru/document/566351106>

7. Положение о классификации гостиниц, утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1860 [Электронный ресурс]: <https://docs.cntd.ru/document/566419544>

8. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с изменениями на 2 июля 2021 года [Электронный ресурс]: <http://docs.cntd.ru/document/9032907>

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 года № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» [Электронный ресурс]: <http://docs.cntd.ru/document/420396513>

10. ГОСТ 30524-2013. Общественное питание. Требования к персоналу. – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 15 с.

11. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания», - Введ. 01.01.2016. - М.: Стандартинформ, 2015. – 15 с.

12. ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу». – Введ. 01.07.2013. – М.: Стандартинформ, 2012. – 10 с.

13. ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения». – Введ. 01.01.2015. – М.: Стандартинформ, 2013.

14. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021г.)

2.1.4.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>;

2. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. – Санкт-Петербург, [2003]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>;

3. Электронно-библиотечная система издательства «ИНФРА-М» [Электронный ресурс]: база данных содержит электронные версии учебной, научной, справочной литературы. – Москва, [2012]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>;

4. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>;

5. Научная электронная библиотека *eLIBRARY.RU* [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [1999]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>;

6. Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: база данных содержит правовую информацию. – Москва, [1992]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online>

2.2 Выпускная квалификационная работа

ВКР представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. ВКР выполняется на русском языке.

2.2.1 ВКР выполняется в виде бакалаврской работы.

2.2.2 Примерный перечень тем ВКР

1. Анализ работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования (на примере конкретного гостиничного предприятия).
2. Анализ использования информационных технологий (на примере конкретного гостиничного предприятия).
3. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программы стимулирования постоянных и VIP гостей (на примере конкретного гостиничного предприятия).
4. Анализ деятельности службы питания и пути ее совершенствования (на примере конкретного гостиничного предприятия).
5. Разработка мероприятий по улучшению качества услуг (на примере конкретного гостиничного предприятия).
6. Оценка системы управления персоналом (на примере конкретного гостиничного предприятия).
7. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию организации уборочных работ (на примере конкретного гостиничного предприятия).
8. Анализ качества предоставляемых услуг и уровня сервиса предприятий общественного питания (на примере конкретного гостиничного предприятия).
9. Совершенствование деятельности предприятия питания (на примере конкретного гостиничного предприятия).
10. Оценка конкурентоспособности гостиничного комплекса и меры по ее повышению.
11. Разработка рекламной стратегии в гостинично-ресторанном комплексе.
12. Анализ деятельности инженерно-технической службы и пути ее совершенствования (на примере конкретного гостиничного предприятия).
13. Оценка деятельности службы организации банкетов и разработка рекомендаций по ее совершенствованию (на примере конкретного гостиничного предприятия).

14. Проект кемпинга на мест на территории Красноярского края.
15. Повышение качества услуг и обслуживания (на примере конкретного гостиничного предприятия).
16. Совершенствование деятельности малых гостиниц в г. Красноярске.
17. Обеспечение системы безопасности в гостиничных комплексах.
18. Анализ услуг разработка предложений по возможности их расширения (на примере конкретного гостиничного предприятия).
19. Разработка мероприятий по улучшению качества гостиничных услуг (на примере конкретного гостиничного предприятия).
20. Разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности коммерческой службы (на примере конкретного гостиничного предприятия).
21. Разработка эффективной стратегии рекламной компании тематического предприятия ресторанного сервиса (на примере конкретного гостиничного предприятия).
22. Разработка стандартов обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе.
23. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программы поощрения и стимулирования постоянных клиентов (на примере конкретного гостиничного предприятия).
24. Разработка концепции горнолыжного отеля.
25. Технология и организация гостиничных услуг для людей с ограниченными физическими возможностями (на примере конкретного гостиничного предприятия).
26. Формирование имиджа гостиничного предприятия (на примере конкретного гостиничного предприятия).
27. Совершенствование корпоративной культуры в системе управления гостиничным сервисом (на примере конкретного гостиничного предприятия).
28. Проектирование мотеля на мест на федеральной автомобильной дороге М54 «Енисей».
29. Разработка мероприятий по расширению ассортимента услуг (на примере конкретного гостиничного предприятия).
30. Анализ производственно-технологической деятельности (на примере конкретного гостиничного предприятия).
31. Совершенствование инженерных систем и оборудования (на примере конкретного гостиничного предприятия).
32. Управление персоналом в ресторане при гостиничном комплексе.
33. Оценка организации работы службы питания (на примере конкретного гостиничного предприятия).
34. Разработка мероприятий по внедрению кейтеринга в ресторане гостиницы.
35. Разработка рекламной стратегии ресторана (на примере конкретного гостиничного предприятия).

36. Разработка рекомендаций по применению информационных технологий в деятельности предприятий ресторанного сервиса отеля.

37. Разработка мероприятий по реализации фитнес-услуг (на примере конкретного гостиничного предприятия).

Тема выпускной квалификационной работы должна быть сформулирована на основе квалификационной характеристики бакалавра по гостиничному делу, представленной в Государственном образовательном стандарте высшего образования по направлению подготовки «Гостиничное дело» (степень «бакалавр»).

2.2.3 Порядок выполнения ВКР

Выпускная квалификационная работа выполняется в период прохождения преддипломной практики.

Бакалаврская работа - самостоятельное исследование студента, выполняемое по заданию кафедры, с учетом практических интересов будущей профессиональной деятельности бакалавра. Она выполняется под руководством преподавателя выпускающей кафедры. Руководителями бакалаврской работы могут быть преподаватели других кафедр, а также научные сотрудники и высококвалифицированные специалисты других учреждений.

Теоретические и практические результаты, выносимые студентом на защиту, позволяют определить его готовность к самостоятельному решению современных задач управления, а Государственной экзаменационной комиссии оценить выпускную квалификационную работу.

При выполнении выпускной квалификационной работы ставятся следующие цели:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению подготовки (специализации) и применение этих знаний при решении конкретных научных, практических, организационных и производственных задач в рамках темы исследования;
- развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования при решении проблем и вопросов, рассматриваемых в выпускной квалификационной работе;
- выявление уровня готовности студентов к самостоятельной работе в условиях современного производства, определяемых развитием науки, техники и культуры.

Рекомендуется следующая структура бакалаврской работы:

- титульный лист;
- задание на выпускную квалификационную работу;
- содержание работы;
- введение;
- разделы, раскрывающие содержание выпускной квалификационной работы, которые включают несколько частей, разделов и подразделов основного текста;

- заключение;
- список используемых источников;
- приложения.

Во введении дается краткое обоснование выбора темы бакалаврской работы, оценивается степень изученности решаемой проблемы, определяется состояние рассматриваемого вопроса, обосновывается необходимость его решения. Во введении излагается актуальность проблемы исследования, определяется цель, формулируются задачи, предмет и объект исследования, методы исследования, обосновывается практическая значимость исследований.

Во введении также рекомендуется отметить, в какой степени связанные с проблемой исследования вопросы рассмотрены в научной литературе, выделить основную литературу по данной теме. При недостаточности изучения исследуемой проблемы в специальной литературе необходимо указать, какие вопросы решены не полностью и каким вопросам в выпускной квалификационной работе уделено особое внимание. Объем введения - 2 страницы.

Основную часть бакалаврской работы необходимо разделить на главы.

Первая глава носит теоретический характер. В ней излагаются существующие теоретические и методические подходы к решению поставленных задач, отражаются современные тенденции в развитии отрасли вообще и предприятия индустрии гостеприимства в частности, глубоко исследуется история вопроса, широко раскрывается понятийный аппарат в рамках выбранной темы выпускной квалификационной работы.

Теоретическая часть выполняется на основе изучения библиографических источников, нормативно-справочной документации, данных статистической отчетности, передового отечественного и зарубежного опыта по исследуемой проблеме и содержит характеристику теоретических и методических вопросов с учетом разных точек зрения. В процессе изучения имеющихся библиографических источников по исследуемой проблеме очень важно найти сходства и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать свою позицию по данному вопросу. По ходу текста необходимо давать текстовые ссылки на первоисточники, используемые в каждом конкретном случае в виде указания в квадратных скобках номера источника в списке используемых источников.

В теоретической части определяются основные категории и понятия, приводится их классификация, раскрываются методы изучения, определяются показатели качественной и количественной оценки, формулируются основные закономерности развития проблемы. Разработка теоретической части выпускной квалификационной работы предполагает также подготовку форм сбора первичной информации и определение методики ее разработки и анализа.

Крайне важным является точное и конкретное определение направлений теоретических исследований, ведущихся в выпускной квалификационной работе. Данные теоретические исследования должны напрямую касаться только предмета бакалаврской работы и исключительно соответствовать целям и поставленным задачам.

В заключение данной главы следует сформулировать вопросы, которые подробно исследуются в аналитической части бакалаврской работы, и определить используемые для этого методы.

Вторая глава является аналитической и в ней представляется ретроспективный анализ развития индустрии гостеприимства, анализируются и отражаются новые, перспективные пути развития конкретной проблемы, выбранной в качестве цели выпускной квалификационной работы. При выполнении данной главы необходимо применить статистические методы исследования, показать динамику отдельных показателей, характеризующих существо проблемы и деятельность конкретного предприятия. Для этого необходимо использовать данные Росстата, внутренние статистические отчеты предприятий и т.д. Для написания данной главы особенно актуально использовать специализированные периодические издания, сайты в Интернете.

В аналитической главе должны быть представлены следующие компоненты исследования:

- оценка перспектив и тенденций развития;
- результаты маркетинговых исследований;
- анализ полученных данных и краткие выводы.

Изучение проблемы проводится не только на основе отчетных и статистических данных, но и на основе данных социологических и маркетинговых исследований, в том числе анализа потенциальных клиентов предприятия. Техничко-экономическая и социологическая характеристика объекта содержит, прежде всего: размеры, структуру, специализацию, виды деятельности предприятия, организационно-правовую форму предприятия и другие сведения, относящиеся к общей характеристике объекта.

Для изучения фактического состояния исследуемой проблемы выявляются тенденции и устанавливаются закономерности их изменения. Для количественной характеристики тенденций и зависимостей следует использовать метод графического анализа, сравнения, группировок и т. д., при этом необходимо главное внимание обратить на проблемы и недостатки в деятельности предприятия.

В результате анализа должны быть сформулированы аргументированные выводы о состоянии исследуемой проблемы на объекте, подкрепленные практическими примерами и данными наблюдений, исходя из которых, можно будет предложить конкретные направления улучшения положения дел на исследуемом предприятии.

При анализе материала в данной главе необходимо применить статистические методы научного исследования, показать динамику

отдельных показателей, характеризующих существо проблемы. Анализ состояния дел в предприятии (организации) предполагает обработку собранных статистических материалов и фактических данных. Материалами для анализа могут быть планы работы предприятия (организации), годовая и статистическая отчетность и другая служебная документация. Направления анализа определяются темой выпускной квалификационной работы, при этом можно включать такие пункты, как:

- общая характеристика тенденций и перспектив развития данного вида услуг;

- анализ рынка услуг;

- общая характеристика предприятия;

- анализ основных технико-экономических показателей деятельности предприятия;

- анализ объема реализации услуг (уровня загрузки гостиницы)

- анализ конкурентов;

- анализ потребителей;

- анализ рекламной деятельности;

- анализ технологических процессов, явлений, программ и др. (в зависимости от особенностей темы)

- и т.д.

При этом в каждом пункте может рассматриваться ряд вопросов, например, при анализе рынка услуг исследуются спрос и предложение, потенциальный рынок сбыта, емкость рынка и т.д.

В аналитической части представляется всесторонняя характеристика предприятия индустрии гостеприимства или его отдельного подразделения, которое является объектом исследования дипломной работы и оценивается значимость исследуемой проблемы с точки зрения ее влияния на организацию и результаты производственно-хозяйственной деятельности предприятия питания.

Материалы, служащие базой для обоснования и анализа, должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы, опираясь на них, можно было бы проанализировать положение дел, определить резервы и наметить пути их использования, а также устранить выявленные недостатки в работе.

В зависимости от выбранной темы бакалаврской работы в аналитической части может быть уделено большее внимание отдельным направлениям анализа. Объем аналитической части - не менее 40% от общего объема выпускной работы. Текст этой главы иллюстрируется схемами, графиками, таблицами, диаграммами, другими графическими или фотоматериалами.

В третьей главе выпускной квалификационной работы – практической - должна содержаться конкретная разработка предлагаемого студентом комплекса мероприятий по решению выявленных проблем в данном конкретном предприятии (структурном подразделении, службе), а также

рекомендации и предложения по совершенствованию работы данного конкретного предприятия (структурного подразделения, службы).

Предлагаемый комплекс мероприятий должен быть продуманным и включать не менее трех четких и практически обоснованных позиций. Рекомендации должны иметь расчетно-аналитический характер и быть логически связанными с предыдущими главами работы.

Опираясь на выводы по результатам анализа, предлагаются и обосновываются конкретные рекомендации и мероприятия по решению поставленной проблемы. В частности, намечаются пути использования скрытых резервов, устранения недостатков в работе, предлагаются и обосновываются решения, обеспечивающие реализацию цели и задач работы, или намечаются мероприятия по разработке нового направления в деятельности предприятия, создании нового или реорганизации имеющегося подразделения, организации его эффективной деятельности.

Разработка рекомендаций предполагает, что на основании анализа, выявления недостатков и возможностей разрешения проблем предприятия студент-дипломник приводит достаточно полные и аргументированные предложения и рекомендации.

Предложения и рекомендации должны быть конкретными и экономически обоснованными. Необходимо дать обоснованную оценку предполагаемого эффекта предлагаемых рекомендаций.

В конце аналитической и практической глав основной части выпускной квалификационной работы рекомендуется давать краткие выводы.

Заключение является завершающей частью всей выпускной квалификационной работы и представляет собой отражение основных результатов, полученных студентом во время ее выполнения.

Заключение может содержать:

- выводы по результатам выполненной работы;
- оценку полноты решений поставленных задач, полученных результатов, преимуществ, принятых решений и рекомендации по их использованию;

- оценку технико-экономической эффективности внедрения и применения результатов работы;

- обоснование теоретической и практической ценности полученных результатов;

- обоснование перспектив дальнейшего использования и необходимости проработки выявленных в работе проблем.

Вся работа по организации выбора тем проводится на выпускающей кафедре. Студенту предоставляется право предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности её разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности. В этом случае заявление обучающимся (несколькими обучающимися,

выполняющими ВКР совместно) подается не позднее чем за пять с половиной месяцев до начала ГИА. Решение об утверждении (отказе в утверждении) предложенной обучающимся/несколькими обучающимися темы доводится до их сведения не позднее чем через одну неделю после подачи заявления.

Закрепление тем производится на основании личных заявлений студентов. Заявления студентов рассматриваются на заседании кафедры. Решение кафедры оформляется протоколом с фиксацией следующих позиций: утверждение темы согласно заявлению или ее корректировка; закрепление руководителя и, при необходимости, консультанта. Тема ВКР, руководитель и при необходимости, консультант утверждаются приказом ректора.

ВКР должны быть сданы выпускником научному руководителю для получения отзыва, как правило, не позднее, чем за 10 календарных дней до начала защиты. На подготовку отзыва отводится пять календарных дней.

Нарушение сроков представления обучающимся ВКР научному руководителю может служить основанием для отрицательного отзыва научного руководителя по формальному признаку.

Обучающиеся, имеющие отрицательный отзыв научного руководителя, допускаются до защиты ВКР в соответствии с установленном в Положении о ГИА порядке или отчисляются из университета по личному заявлению.

Выпускная квалификационная работа допускается к защите заведующим кафедрой.

Обучающимся не позднее, чем за два календарных дня до защиты ВКР секретарю ГЭК представляются:

- выпускная квалификационная работа;
- отзыв научного руководителя.

Тексты ВКР, за исключением текстов ВКР, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, подлежат размещению в электронно-библиотечной системе университета, проверке на объем заимствований. Порядок размещения, проверки на объем заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований, устанавливается отдельными локальными актами университета.

2.2.4 Защита ВКР проводится в форме публичной защиты на открытом заседании ГЭК.

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК (за исключением работ по закрытой тематике) с участием не менее двух третей состава комиссии, при этом часть членов ГЭК может участвовать в защите дистанционно. В процессе защиты ВКР члены ГЭК должны быть ознакомлены с отзывом руководителя ВКР. В процессе публичной защиты выпускной квалификационной работы студент делает доклад по теме своего исследования, резюмируя сделанные выводы и предложения, после чего отвечает на вопросы.

2.2.5 Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям федерального государственного образовательного стандарта) на основе выполнения и защиты ВКР.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту ВКР.

Оценка	Критерии оценивания
отлично	<p>Тема актуальна, разработана в полном соответствии с полученным заданием. Содержание работы включает наиболее сложные вопросы, предусмотренные программой высшего образования и имеющие основополагающее значение и тесную связь со специальностью студента-выпускника. Принятые решения и полученные выводы глубоко продуманы, обоснованы и целесообразны.</p> <p>Работа выполнена самостоятельно, с элементами творчества, продуманным использованием полученных теоретических знаний и практических навыков, рекомендованных литературных источников.</p> <p>Объем работы соответствует установленным требованиям. Материал изложен грамотно, логически последовательно, текст работы и иллюстративный материал оформлены в соответствии с требованиями нормативных документов.</p> <p>Доклад содержательный, глубоко аргументированный с продуманным использованием иллюстраций. Материал излагается свободно, грамотно, уверенно, методически последовательно. Слушатель показал твердые знания, полученные в процессе учебы, и умение применять их для решения профессиональных задач, обосновывая при этом принятые решения; дал положительные ответы на все заданные вопросы.</p>
хорошо	<p>Тема актуальна, разработана в полном соответствии с полученным заданием. Содержание работы включает наиболее сложные вопросы, предусмотренные программой высшего образования и имеющие основополагающее значение и тесную связь со специальностью студента-выпускника. Не все рассматриваемые в выпускной квалификационной работе вопросы исследованы достаточно глубоко.</p> <p>Работа выполнена достаточно самостоятельно, с элементами творчества, однако не все выводы, сделанные по результатам исследования, глубоко обоснованы. Объем работы соответствует установленным требованиям. Материал изложен грамотно, логически последовательно, текст работы и иллюстративный материал оформлены в соответствии с требованиями нормативных документов, за исключением того, что имеются отдельные, несущественные нарушения требований нормативных документов по оформлению.</p>

	<p>Доклад содержательный, глубоко аргументированный с продуманным использованием иллюстраций. Материал излагается свободно, грамотно, уверенно, методически последовательно. Слушатель показал твердые знания, полученные в процессе учебы, и умение применять их для решения профессиональных задач, обосновывая при этом принятые решения; за исключением того, что студент не на все вопросы дал четкие ответы.</p>
удовлетворительно	<p>Содержание и тематика работы в основном отвечают требованиям программы высшего образования в рамках конкретной специальности, однако исследования проведены недостаточно глубоко, тема раскрыта не полностью, выводы и предложения недостаточно обоснованы, неконкретны, носят общий характер и слабо подкреплены лично полученными результатами.</p> <p>Работа выполнена недостаточно самостоятельно. Слушатель испытывал трудности при определении предмета и объекта исследования, а также при формулировании концепции исследования. Объем работы не в полной мере соответствует нормам. Материал изложен логически недостаточно последовательно. Текст работы и иллюстративный материал оформлены с нарушениями требований нормативных документов. Доклад в основном раскрывает содержание работы, однако недостаточно аргументирован. Во время доклада периодически используется заранее подготовленный текст. В целом слушатель показал, что материал усвоен, хотя не на все заданные вопросы были даны исчерпывающие ответы.</p>
неудовлетворительно	<p>Содержание и тематика работы не соответствуют заданию на выпускную квалификационную работу и не отвечают требованиям программы высшего образования. Работа выполнена не в полном соответствии с заданием, не носит самостоятельного характера, а представляет собой компиляцию литературных источников. Выводы не отражают содержания материала, предложения по их реализации не конкретны. Слушатель постоянно нуждается в помощи руководителя. Объем работы не соответствует установленным нормам. Материал изложен логически непоследовательно. Структура работы не выдержана. Текст работы и иллюстративный материал оформлены некачественно, с нарушениями требований нормативных документов. Доклад делается в основном с использованием подготовленного заранее текста и слабо раскрывает содержание работы. Иллюстративный материал используется непродуманно, аргументация недостаточная. На большинство вопросов членов ГАК правильных ответов не дано. Слушатель слабо ориентируется в ранее пройденном материале.</p>

3 Описание материально-технической базы

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение итоговой государственной аттестации, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (экран, проектор, ноутбук).